

Описание функций услуги «АКАДО офис» ОАО «Комкор»

Документ предназначен для пользователей системы и содержит описание основных сервисов и функций сервисной платформы «АКАДО Офис». Функции платформы можно произвольно объединять в пакеты услуг, а также добавлять новые сервисы и услуги. Комбинируя возможности платформы и выбирая необходимые способы тарификации, можно создавать тарифные планы, ориентированные на любые целевые группы абонентов.

Важным свойством системы является то, что функции, перечисленные ниже, могут быть расширены и оперативно модифицированы.

Содержание

1 Базовые функции IP АТС	7
1.1 Web-интерфейс администрирования	7
1.2 Настраиваемая переадресация вызовов	9
1.3 Поиск абонента по нескольким номерам	12
1.4 Подключение неограниченного количества городских телефонных номеров ...	15
1.5 Прием входящих вызовов по SIP	17
1.6 Бесплатные вызовы по IP-сети	21
1.7 Прием входящих вызовов по Skype	24
1.8 Интеграция с Outlook	25
1.9 Определитель номера	28
1.10 Ведение журнала вызовов	30
1.11 Программный телефон сотрудника	34
1.12 Кодеки и алгоритмы обработки речи	36
1.13 Локальная запись разговоров	39
1.14 Перевод вызова на другого сотрудника из программного телефона	41
1.15 Переадресация на пользователя	44
1.16 Удержание соединения кликом в программном телефоне	46
1.17 Директория сотрудников	48
1.18 Директория клиентов	51
1.19 Скрытие номера от других пользователей	57
1.20 Персональная записная книжка	58
1.21 Вызов по клику из контакт-листа	63
1.22 Вызов по имени	64
1.23 Вызов из Internet Explorer	65
1.24 Всплывающее уведомление о вызове	67
1.25 Повторный вызов (Redial)	70
1.26 Прямой вызов абонента (DID)	71
1.27 Видеотелефон	73

1.28 Аудиоконференции.....	74
1.29 Видеоконференции.....	76
1.30 Обмен текстовыми сообщениями.....	78
1.31 Обмен файлами.....	81
1.32 Планшет	83
1.33 Поддержка USB-телефонов.....	85
1.34 Журнал операций в web-интерфейсе.....	87
1.35 CallBack	89
1.36 Заказ вызова (Web CallBack)	91
1.37 Web Callback с мобильного телефона	93
1.38 Виджет «Call Me»	97
1.39 Отображение статусов других сотрудников в программном телефоне.....	102
1.40 Функция DND для соффона	104
1.41 Настройка видимости групп	105
1.42 Музыка на удержании (Music on Hold).....	107
1.43 Музыка вместо гудков (Coloured ring-back tone)	109
1.44 Персональные голосовые приветствия	111
1.45 Восстановление пароля	113
1.46 Безопасное хранение паролей	114
2 Premium-услуги	115
2.1 ДВО.....	115
2.1.1 Соединение с сотрудником по добавочному номеру.....	115
2.1.2 DISA – исходящие вызовы через свой телефон (как по телефонным картам).....	117
2.1.3 Удержание вызова (Hold).....	120
2.1.4 Подключение к конференции.....	122
2.1.5 Перевод без консультации	124
2.1.6 Перевод с консультацией	126
2.1.7 Перевод на факс-аппарат	128

2.1.8 Настраиваемые комбинации клавиш для команд управления соединениями.....	130
2.1.9 Перевод вызова на произвольный внешний номер из программно-телефона	131
2.2 Запись разговоров, хранение 180 дней	133
2.2.1 Централизованная запись разговоров.....	133
2.2.2 Прослушивание разговоров через журнал вызовов	135
2.2.3 Настраиваемый интервал хранения записей.....	138
2.3 Расширенная маршрутизация	139
2.3.1 Преобразование номеров	139
2.3.2 Обработка вызовов на основе регулярных выражений.....	142
2.4 Голосовая почта	146
2.4.1 Приветствие голосовой почты	146
2.4.2 Прослушивание голосовой почты через телефон	147
2.4.3 Оповещение о приходе нового голосового сообщения	149
2.4.4 Голосовой почтовый ящик для офиса.....	150
2.4.5 Персональный голосовой почтовый ящик	153
2.4.6 Переход в голосовую почту из очереди.....	156
2.4.7 Voicemail to e-mail	157
2.5 Расширенная обработка входящих вызовов	159
2.5.1 Возможность назначить прямой входящий номер (DID) для группы	159
2.5.2 Одновременный вызов на всех сотрудников (huntgroups)	160
2.5.3 Списки вызовов.....	161
2.5.4 Донабор внутреннего номера сотрудника	163
2.5.5 Настройка «Рабочих часов»	165
2.5.6 Расписания.....	168
2.5.7 Автосекретарь.....	171
2.5.8 Click2record	173
2.6 Функции колл-центра.....	175
2.6.1 Рабочее место оператора.....	175

2.6.2	Очередь вызовов	177
2.6.3	Голосовое приветствие для группы	179
2.6.4	Музыка в очереди	181
2.6.5	Разграничение прав доступа	182
2.6.6	Распределение вызовов с учетом приоритетов операторов	186
2.6.7	Назначение тем вызовов и просмотр отчетов по темам	188
2.6.8	Создание неограниченного количества независимых очередей	190
2.6.9	Работа оператора на мобильном или городском телефоне	193
2.6.10	Автоматическое распределение вызовов (ACD).....	194
2.6.11	Оповещение о времени ожидания в очереди	196
2.6.12	Приоритет для VIP-клиентов	197
2.6.13	Изменение статуса рабочего места и супервизорский контроль.....	199
2.6.14	Кнопка технического перерыва.....	202
2.6.15	Автоматический переход в режим «Нет на месте»	204
2.6.16	Настраиваемое время на прием вызова.....	207
2.6.17	Настраиваемое время поствызывной обработки.....	209
2.6.18	Транспарант с приветствием	211
2.6.19	Личная статистика оператора.....	213
2.6.20	Ручная постановка вызова в очередь	216
2.6.21	Возможность отклонить входящий вызов без потери.....	220
2.6.22	Автоматический перевод непринятого вызова в начало очереди	222
2.6.23	Информация о пропущенных вызовах.....	223
2.7	Телемаркетинг	225
2.7.1	Исходящие кампании (телемаркетинг)	225
2.7.2	Загрузка списков обзвона из Excel	231
2.7.3	Настраиваемые статусы завершения разговора	234
2.7.4	Отчетность о проведенной кампании	236
2.7.5	Отображение для оператора страницы информации по каждому номеру в списке обзвона	239

2.7.6 Автоматический параллельный или последовательный дозвон по нескольким номерам.....	242
2.8 IVR	243
2.8.1 Графический интерфейс редактора IVR-сценариев	243
2.8.2 Фильтр по номеру вызывающего абонента	248
2.8.3 Возможность назначить прямой входящий (DID) для сценария IVR	252
2.9 Fax	254
2.9.1 Web-to-Fax.....	254
2.9.2 Fax-to-Email	257
2.9.3 Журнал факсов	262
2.10 Инструменты супервизора	265
2.10.1 Детализированные отчеты call-центра	265
2.10.2 Экспорт отчетов в Excel	268
2.10.3 Оповещение о пропущенных/успешных вызовах.....	270
2.10.4 Массовая рассылка сообщений операторам.....	272
2.10.5 Вторжение в разговор (Intrusion)	276
2.10.6 Отображение статуса операторов в реальном времени через web- интерфейс	278
2.10.7 Статистика реального времени по группам	279
2.11 CRM	280
2.11.1 Всплывающая карточка клиента в CRM	280

1 Базовые функции IP АТС

1.1 Web-интерфейс администрирования

Описание

Изменить настройки, посмотреть статистику, прослушать голосовую почту можно через удобный web-интерфейс.

Зачем

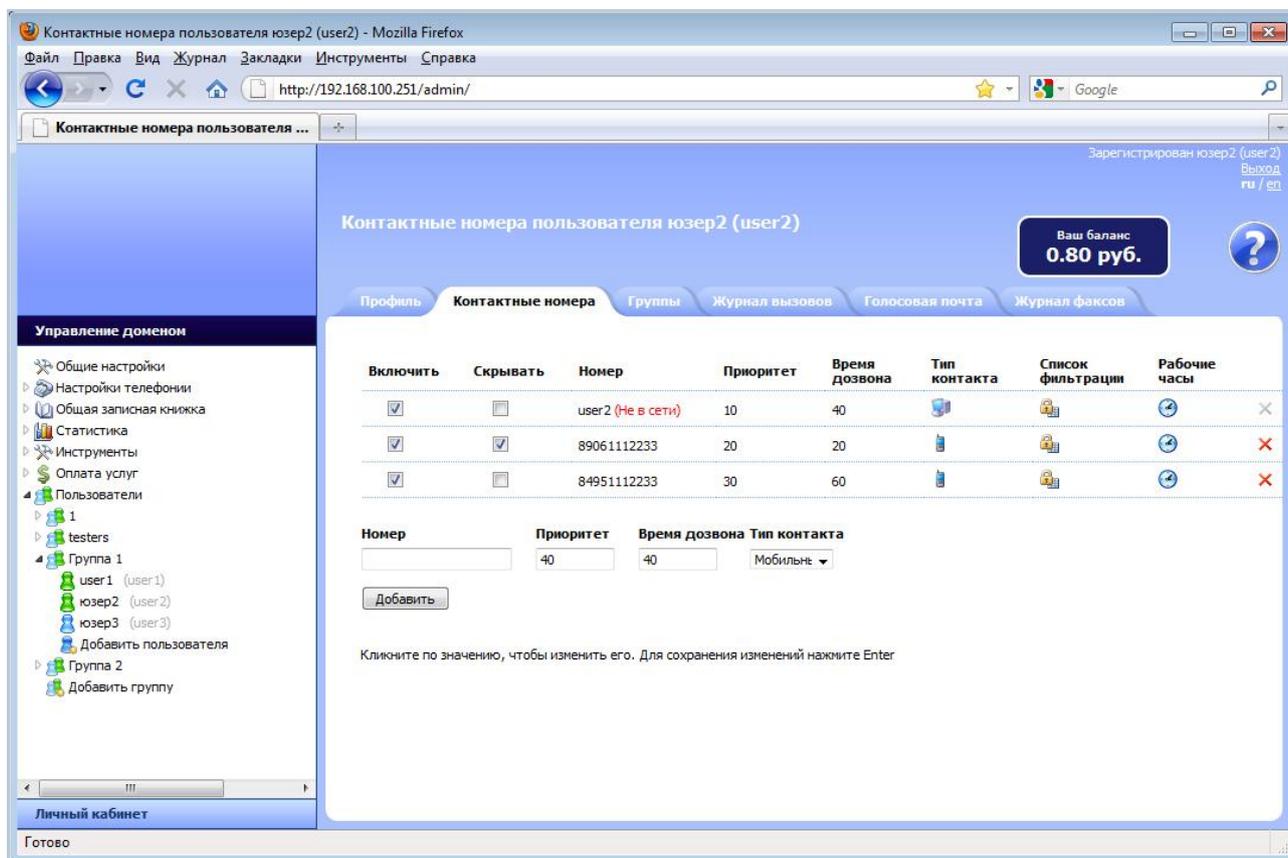
Управлять настройками профиля пользователя может как супервизор (администратор), так и сам пользователь через web-интерфейс. Супервизор также может изменять настройки домена, просматривать по нему статистику, прослушивать голосовую почту групп, создавать исходящие кампании, делать рассылки операторам и т.п. И все это через удобный и привлекательный внешне web-интерфейс.

Как это работает

Чтобы супервизору попасть в web-интерфейс своего домена, а абоненту в свой личный кабинет, им нужно в web-браузере на странице регистрации своего домена ввести логин и пароль.

Как начать пользоваться

Пользователям не нужно никакой дополнительной подготовки для пользования web-интерфейсом. Он удобен и прост для понимания.



В левой части web-интерфейса расположена панель с секциями. В каждой секции содержится набор меню в виде дерева. В правой части экрана открывается страница для непосредственного редактирования параметров выбранных разделов.

Для просмотра параметров раздела необходимо кликнуть по строке названия данного раздела, а для того чтобы открыть или скрыть дерево пунктов – на соответствующую иконку. Для получения справочной информации по содержанию открытой страницы можно кликнуть по иконке со знаком вопроса , расположенной в правой верхней части страницы, – откроется дополнительное окно с пояснениями.

Также в правом верхнем углу страницы можно выбрать язык – русский или английский (ru/en).

1.2 Настраиваемая переадресация вызовов

Описание

Переадресация вызовов на контактные номера происходит в соответствии с заданным алгоритмом поиска. Могут производиться как параллельные, так и последовательные попытки дозвона по контактным номерам.



Зачем

Переадресация вызовов позволит пользователям направить все или часть звонков на указанные контактные номера или на голосовую почту.

Как это работает

Для каждого пользователя существует список контактных номеров, который можно задать через web-панель администратора.

Для каждого номера существуют такие настройки, как:

- приоритет (в каком порядке звонить);
- время дозвона (если не ответили на звонок в заданное время, будет осуществляться дозвон на другой контактный номер, если он есть, или звонок будет переведен на голосовую почту);
- тип контакта (мобильный/ IP-телефон/ домашний/ рабочий/ Skype/ другой);
- фильтр (задается черный/ белый список контактных номеров);
- рабочие часы (указывается время, в которое доступен данный контактный номер).

При входящем звонке на пользователя системы в соответствии с вышеперечисленными параметрами, текущим временем и статусом пользователя («Ожидая звонок»/ «Нет на месте») строится очередь дозвона. К примеру, сначала

звонить на программный телефон, потом, если часы рабочие – то на номер компании, если нерабочие – то на мобильный. Возможен вариант, при котором для нескольких контактных номеров будет указан одинаковый приоритет, тогда дозвон на них будет осуществляться одновременно.

Как начать пользоваться

Контактные номера пользователя может задавать как администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Контактные номера», так и сам пользователь в своем личном кабинете на вкладке «Контакты».

Здесь можно добавлять/удалять контактные номера, задавать их порядок, время дозвона в секундах, тип контакта, список фильтрации и рабочие часы.

Профиль **Контактные номера** Группы Журнал вызовов Голосовая почта Журнал факсов

Включить	Скрывать	Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта	Список фильтрации	Рабочие часы
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	user2 (Не в сети)	10	40			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	89061112233	20	20			

Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="30"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="40"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Мобильные"/>

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажмите Enter

1.3 Поиск абонента по нескольким номерам

Описание

Соединение с абонентом происходит по нескольким номерам, причем вызовы могут осуществляться как последовательно, так и одновременно на все контактные номера абонента.

Зачем

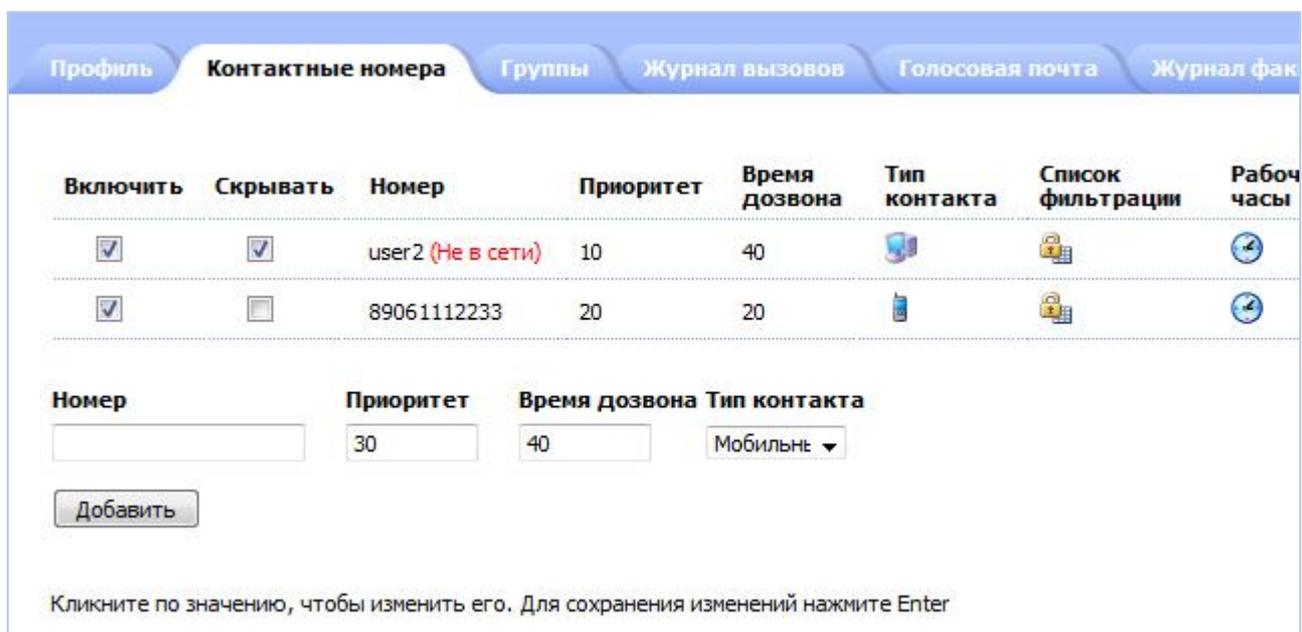
Чтобы дозвониться до абонента, можно последовательно набирать его контактные номера один за другим, пока абонент не ответит. А можно позвонить на внешний номер абонента или набрать его внутренний номер – система автоматически начнет дозваниваться на все контактные номера абонента в соответствии с заданным порядком дозвона.

Как это работает

Администратор при создании учетной записи пользователя задает ему внутренний номер и внешние номера. Также для пользователя можно задавать контактные номера – SIP-номера, мобильные или городские. Для того чтобы дозвониться до пользователя, внешний абонент может позвонить на его внешний номер либо набрать его добавочный во время приветствия – система станет звонить на все контактные номера пользователя с учетом заданных настроек (порядок и время дозвона, рабочие часы, ограничения черным/белым списком). Также вызов внешнего абонента может быть переведен на пользователя из IVR-сценария. Внутреннему абоненту удобнее набрать внутренний номер или просто кликнуть по имени вызываемого пользователя в своем программном телефоне.

Как начать пользоваться

Задавать контактные номера пользователя может как администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Контактные номера», так и сам пользователь в своем личном кабинете на вкладке «Личный кабинет/ Профиль/ Контакты». Здесь можно добавлять, редактировать или удалять контактные номера, задавать их порядок и время дозвона, а также тип контакта (IP-телефон/ мобильный/ домашний/ рабочий/ Skype/ другой).

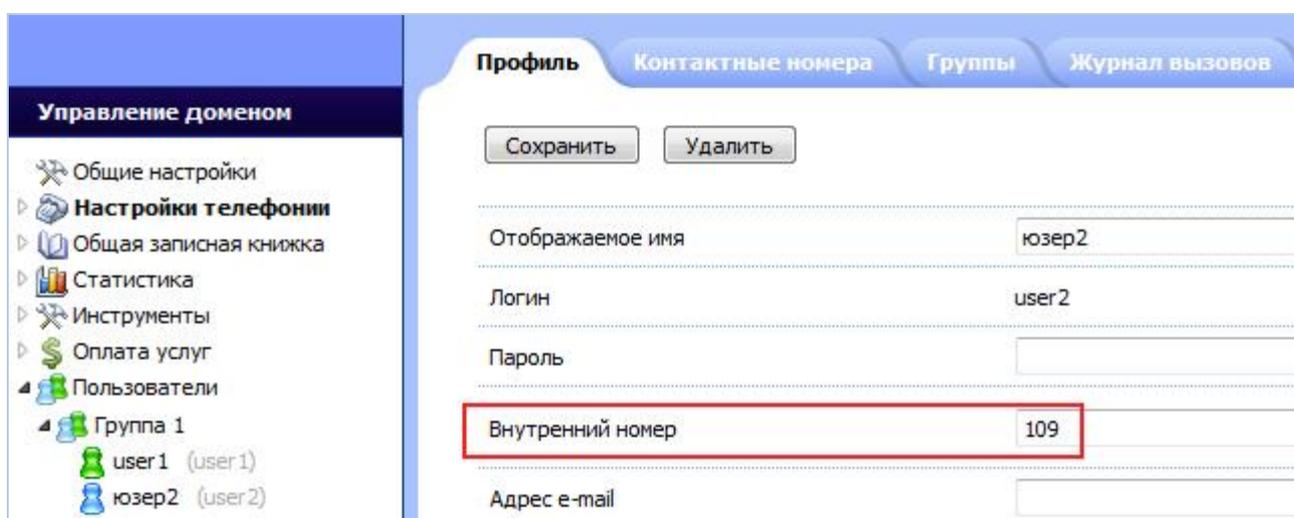


Включить	Скрывать	Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта	Список фильтрации	Рабочие часы
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	user2 (Не в сети)	10	40			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	89061112233	20	20			

Номер:
 Приоритет:
 Время дозвона:
 Тип контакта:

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажмите Enter

На странице параметров профиля можно задать внутренний номер пользователя.



Отображаемое имя:

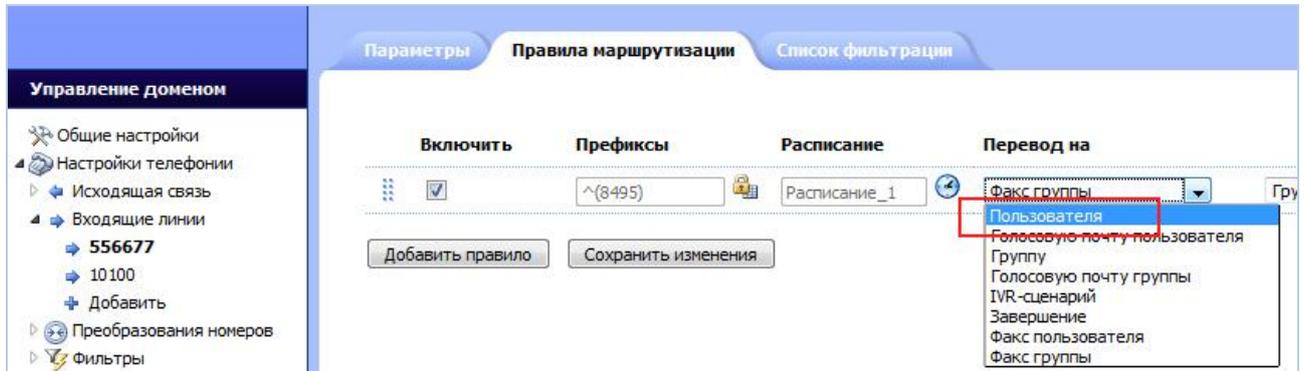
Логин:

Пароль:

Внутренний номер:

Адрес e-mail:

Назначить внешний номер на пользователя администратор может в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии». Для этого на вкладке «Правила маршрутизации» следует выбрать «Перевод на пользователя» и указать его имя.



The screenshot displays the 'Правила маршрутизации' (Routing Rules) configuration page. The interface includes a left sidebar for 'Управление доменом' (Domain Management) and a main configuration area with tabs for 'Параметры', 'Правила маршрутизации', and 'Список фильтрации'. The 'Правила маршрутизации' tab is active, showing a table with columns: 'Включить', 'Префиксы', 'Расписание', and 'Перевод на'. A dropdown menu is open under the 'Перевод на' column, listing options: 'Факс группы', 'Пользователя', 'Голосовую почту пользователя', 'Группу', 'Голосовую почту группы', 'IVR-сценарий', 'Завершение', 'Факс пользователя', and 'Факс группы'. The 'Пользователя' option is highlighted in blue. Below the table are buttons for 'Добавить правило' and 'Сохранить изменения'.

1.4 Подключение неограниченного количества городских телефонных номеров

Описание

Входящие вызовы могут приниматься одновременно с нескольких городских телефонных номеров.

Зачем

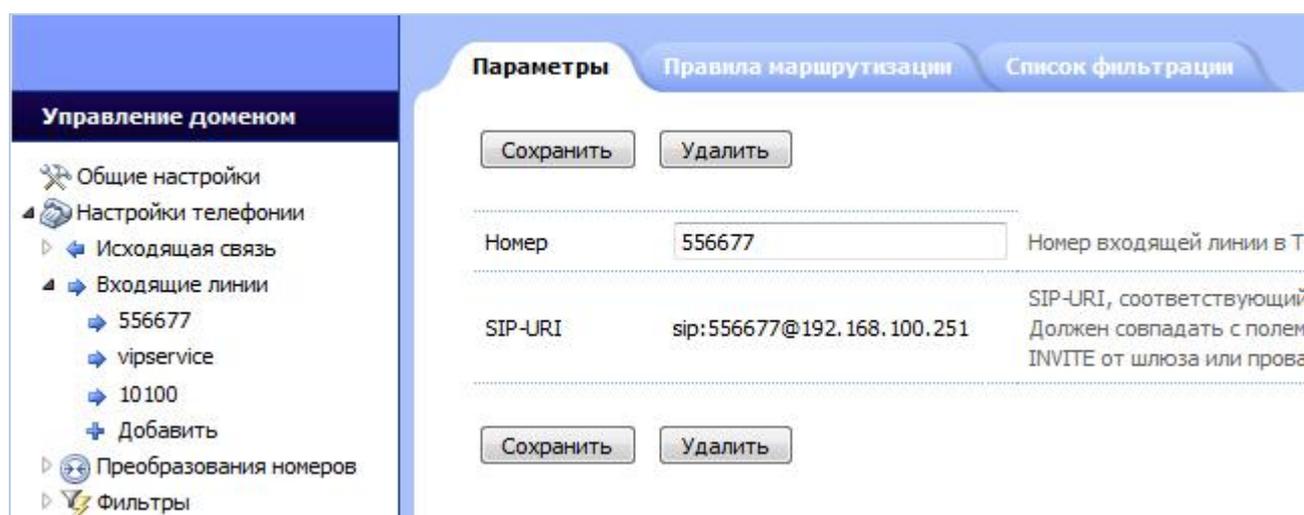
Для того чтобы внешние абоненты, звонящие из разных городов, не разорились на междугородних звонках, можно назначить несколько городских номеров, например, московский, питерский, владимирский и т.п. Для каждого номера можно назначать разные алгоритмы дозвона.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс задает внешние номера и назначает их на группу, отдельного пользователя, IVR-сценарий, голосовую почту и т.п. Пользователь, например, из города Владимир звонит на указанный в списке внешних номеров московской компании владимирский номер. Вызов переводится в IP-область и соединяется с адресатом. Таким образом, вызов в Москву для владимирского клиента будет стоить так же, как и вызов во Владимир.

Как начать пользоваться

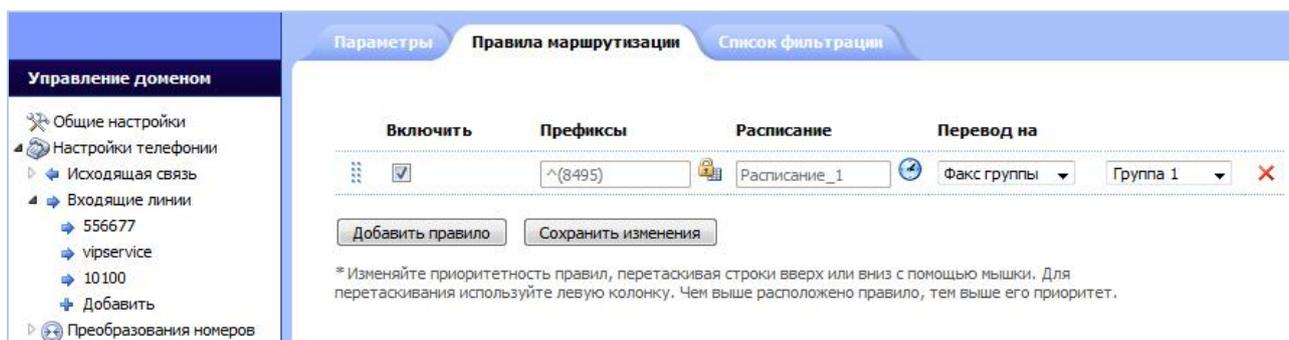
Администратор может задавать неограниченное количество прямых входящих номеров в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии».



The screenshot shows the 'Управление доменом' (Domain Management) section of the Akado Telecom web interface. The left sidebar contains a tree view with 'Настройки телефонии' (Telephony Settings) expanded to 'Входящие линии' (Incoming Lines). The main content area has three tabs: 'Параметры' (Parameters), 'Правила маршрутизации' (Routing Rules), and 'Список фильтрации' (Filtering List). The 'Параметры' tab is active, showing a table with two rows. The first row has a 'Номер' (Number) field with the value '556677' and a 'Номер входящей линии в Т...' (Incoming line number in T...) field. The second row has a 'SIP-URI' field with the value 'sip:556677@192.168.100.251' and a description: 'SIP-URI, соответствующий Должен совпадать с полем INVITE от шлюза или прова...'. There are 'Сохранить' (Save) and 'Удалить' (Delete) buttons for each row.

Параметры	Правила маршрутизации	Список фильтрации
Номер	556677	Номер входящей линии в Т...
SIP-URI	sip:556677@192.168.100.251	SIP-URI, соответствующий Должен совпадать с полем INVITE от шлюза или прова...

На вкладке «Правила маршрутизации» можно настраивать правила в зависимости от номера вызывающего абонента, даты и времени вызова, приоритета правила, а также на вкладке «Список фильтрации» можно устанавливать ограничения черным/белым списком.



The screenshot displays the 'Правила маршрутизации' (Routing Rules) configuration page. The interface includes a left sidebar for 'Управление доменом' (Domain Management) and a main content area with three tabs: 'Параметры' (Parameters), 'Правила маршрутизации' (Routing Rules), and 'Список фильтрации' (Filtering List). The 'Правила маршрутизации' tab is active, showing a table with columns: 'Включить' (Enable), 'Префиксы' (Prefixes), 'Расписание' (Schedule), and 'Перевод на' (Forward to). A single rule is visible with a checked 'Включить' checkbox, a prefix of '^ (8495)', a schedule of 'Расписание_1', and a forward to 'Факс группы' (Fax group) under 'Группа 1'. Below the table are buttons for 'Добавить правило' (Add rule) and 'Сохранить изменения' (Save changes). A note at the bottom explains that rule priority is changed by moving rows up or down with the mouse.

Внешний номер можно временно отключить снятием галочки в начале строки или полностью удалить нажатием на иконку ✖.

1.5 Прием входящих вызовов по SIP

Описание

АТС может обрабатывать входящие вызовы с любого внешнего SIP-телефона. Поддерживаются вызовы по видео.

Зачем

Партнеры и коллеги могут позвонить пользователям системы с любого внешнего SIP-телефона и общаться с ними бесплатно из любой точки мира.

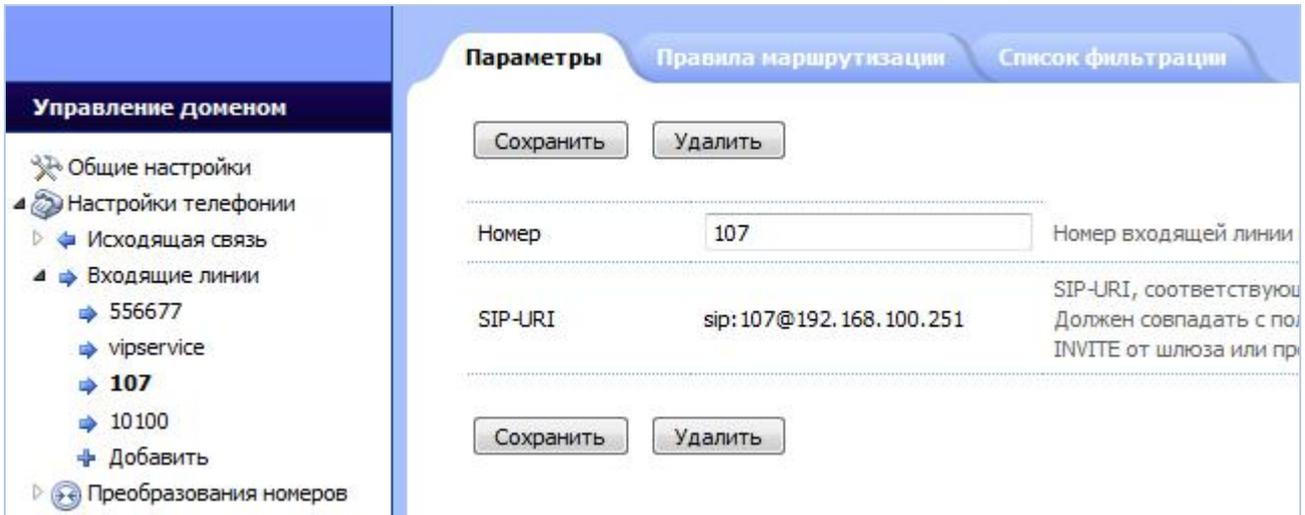
Как это работает

У всех абонентов, работающих по SIP-протоколу, есть свои «номера» - SIP URI. Предположим, сотрудник Боб из США с SIP URI bob@bilox.com хочет позвонить Николаю, имеющему SIP URI sip:nick@mycompany.ru (прописанный как контактный номер для абонента nick). Для этого Бобу нужно в своем софтфоне набрать номер Николая (sip:nick@mycompany.ru). Вызов поступит на SIP-сервер и распределится адресату. Для совершения такого вызова телефонная сеть не нужна, достаточно подключиться к Интернету. Можно организовывать конференции и видеосвязь.

Также Боб может набрать внутренний номер Николая (например, sip:501@mycompany.ru). В этом случае система попытается дозвониться на все указанные контактные номера Николая в зависимости от заданных настроек.

Как начать пользоваться

Администратор создает группу и заводит пользователям учетные записи. В разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» на вкладке «Параметры» он указывает внутренний номер группы,



Параметры Правила маршрутизации Список фильтрации

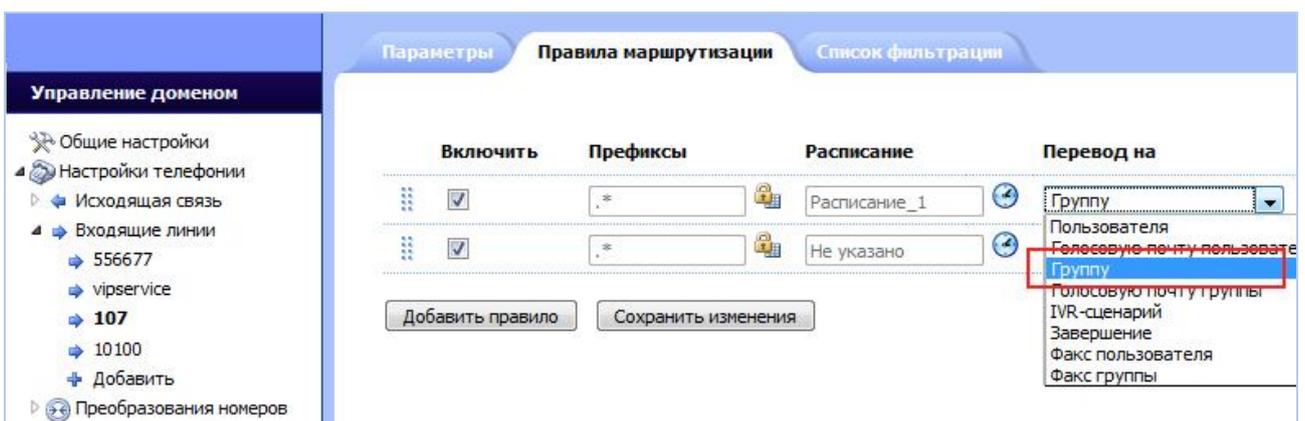
Сохранить Удалить

Номер: 107 Номер входящей линии

SIP-URI: sip: 107@192.168.100.251 SIP-URI, соответствующий номеру входящей линии. Должен совпадать с номером входящей линии. INVITE от шлюза или провайдера.

Сохранить Удалить

а на вкладке «Правила маршрутизации» назначает перевод на группу.



Параметры **Правила маршрутизации** Список фильтрации

Включить	Префиксы	Расписание	Перевод на
<input checked="" type="checkbox"/>	.*	Расписание_1	Группу
<input checked="" type="checkbox"/>	.*	Не указано	Пользователя

Добавить правило Сохранить изменения

Группу
 Пользователя
 Голосовую почту пользователя
 Группу
 Голосовую почту группы
 IVR-сценарий
 Завершение
 Факс пользователя
 Факс группы

На этот номер можно позвонить с любого внешнего SIP-телефона. Вызов, поступивший на внешний номер группы, будет распределен на операторов в соответствии с приоритетом операторов и заданным алгоритмом распределения.

Пользователю с SIP-телефона можно позвонить на:

- контактный номер, содержащий логин пользователя. Этот номер создается автоматически после создания профиля пользователя (на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Контактные номера»);

Профиль
Контактные номера
Группы
Журнал вызовов

Управление доменом

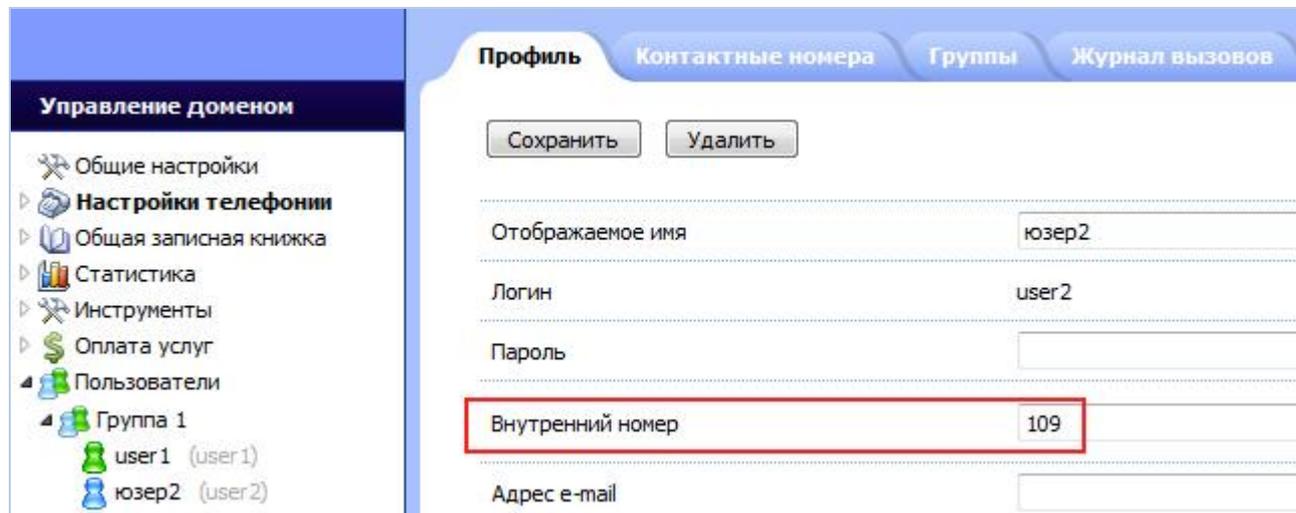
- Общие настройки
- ▶ **Настройки телефонии**
- ▶ Общая записная книжка
- ▶ Статистика
- ▶ Инструменты
- ▶ Оплата услуг
- ▶ Пользователи
 - ▶ Группа 1
 - user1 (user1)
 - юзер2 (user2)
 - юзер3 (user3)
 - Добавить пользователя
 - ▶ Группа 2

Включить	Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип кон
<input checked="" type="checkbox"/>	user2 (не в сети)	10	40	
<input checked="" type="checkbox"/>	89061112233	20	20	

Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакт
<input type="text"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="Мобильный"/>
<input type="button" value="Добавить"/>			

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажми

• внутренний номер, который администратор задает пользователю при создании профиля и который можно изменять на вкладке параметров профиля.



Профиль	
Сохранить	Удалить
Отображаемое имя	юзер2
Логин	user2
Пароль	
Внутренний номер	109
Адрес e-mail	

1.6 Бесплатные вызовы по IP-сети

Описание

Абоненты виртуальной АТС могут совершать внутренние вызовы с использованием программных или аппаратных IP-телефонов без выхода в городскую телефонную сеть. Внутренние звонки по IP-сети между абонентами АТС бесплатны независимо от того, где находятся абоненты.

Зачем

Пользователи виртуальной АТС могут общаться между собой и с другими абонентами SIP по всему миру бесплатно.

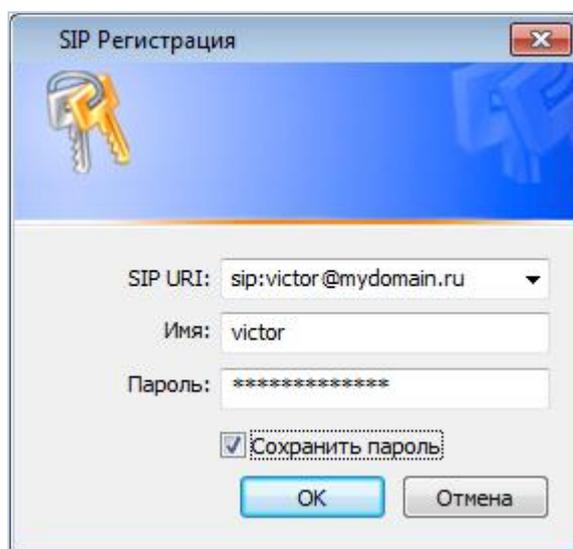
Как это работает

У всех абонентов, работающих по SIP-протоколу, есть свои «номера» – SIP URI. Для того чтобы одному пользователю программного телефона позвонить на программный телефон другого пользователя, ему нужно набрать SIP URI вызываемого абонента либо просто кликнуть мышкой по его логину в списке контактов. Для совершения такого звонка не требуется телефонной сети, достаточно подключиться к Интернету.

Как начать пользоваться

Администратор заводит пользователю учетную запись и создает ему SIP URI.

Пользователь устанавливает программный телефон. Для того чтобы зарегистрироваться в нем, ему нужно ввести свой SIP URI, имя и пароль.

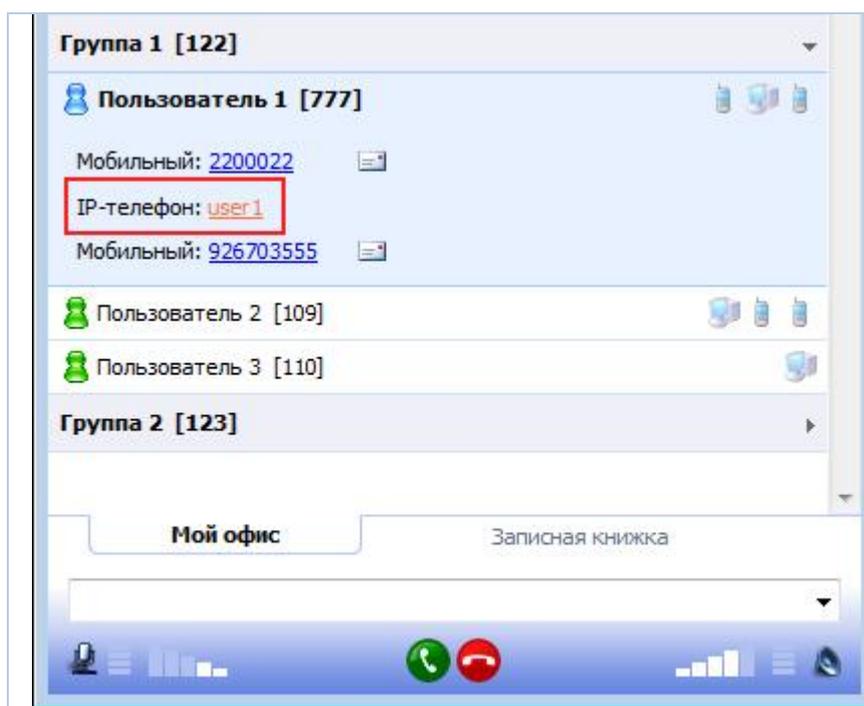


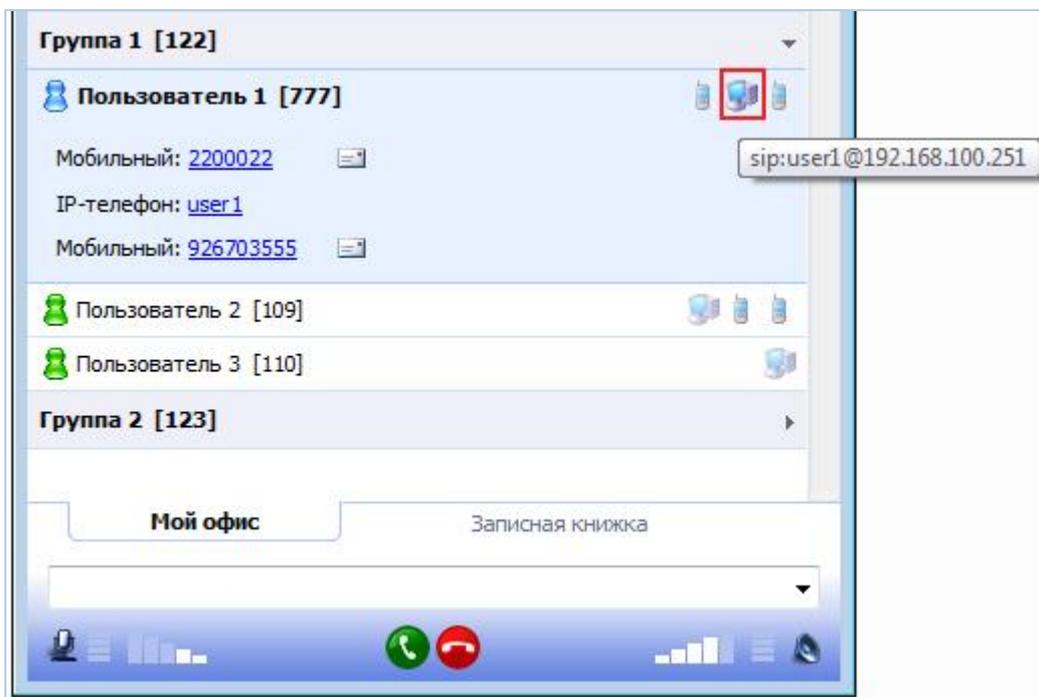
The image shows a dialog box titled "SIP Регистрация" (SIP Registration) with a key icon. It contains the following fields and controls:

- SIP URI: sip:victor@mydomain.ru
- Имя: victor
- Пароль: *****
- Сохранить пароль
- Buttons: OK, Отмена

После прохождения SIP регистрации откроется программный телефон со списком контактов пользователей группы, в которую входит зарегистрированный пользователь, или всех групп домена, если включена функция «Видимость чужих групп».

Другому пользователю программного телефона можно позвонить, набрав его SIP URI и нажав кнопку вызова. Если кликнуть по логину пользователя в списке контактов, SIP URI наберется автоматически.





1.7 Прием входящих вызовов по Skype

Описание

Система может переадресовывать входящие вызовы на номера Skype (в соответствии с заданным в настройках порядком дозвона).

Зачем

Пользователи домена через Skype могут принимать вызовы от пользователей стационарных и мобильных телефонов.

Как это работает

При входящем звонке на пользователя системы в соответствии с параметрами дозвона (приоритетом, временем дозвона, фильтром и др.), текущим временем и статусом пользователя в Skype (в сети/не в сети) строится очередь дозвона – подробнее см. 1.2 «Настраиваемая переадресация вызовов».

Как начать пользоваться

Указать номер Skype в качестве своего контактного номера может как сам пользователь в личном web-кабинете на вкладке «Контактные номера», так и супервизор домена на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Контактные номера».

Включить	Не отображать другим пользователям	Номер	Приоритет	Время дозвона
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nat (Не в сети)	10	40

Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта
<input type="text" value="nat.operator"/>	< 30 >	< 40 >	Мобильный Мобильный IP-телефон Домашний Рабочий Skype Другой
<input type="button" value="Добавить"/>			
Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения нажмите Enter			

1.8 Интеграция с Outlook

Описание

В программном телефоне отображается список контактов из записной книжки Outlook с поддержкой русского языка. Позвонить контакту или отправить SMS из софтбокса можно одним кликом мышки.

Зачем

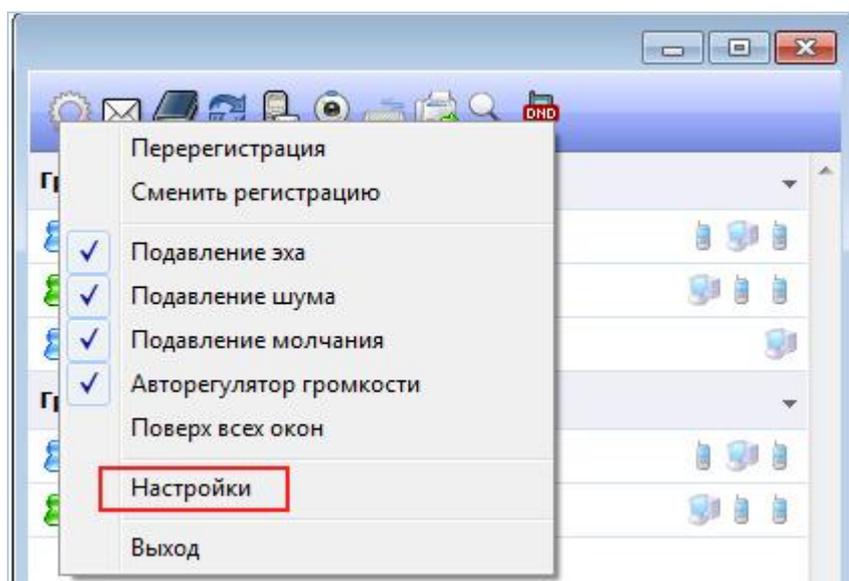
Через программный телефон пользователи могут звонить и отправлять SMS контактам из списка записной книжки Outlook, а также этот список контактов пополнять.

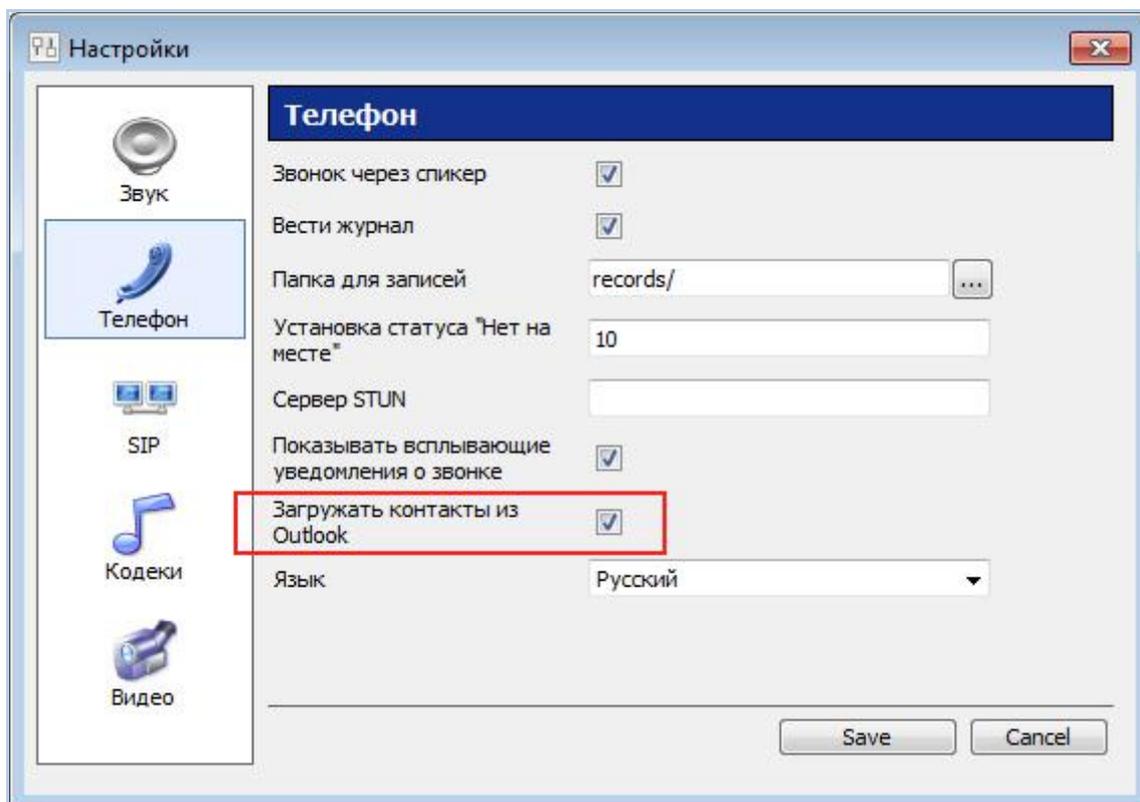
Как это работает

Если на компьютере у пользователя установлен Outlook, то все контакты, хранящиеся в записной книжке Outlook, автоматически отображаются в программном телефоне пользователя. Для того чтобы кому-нибудь из списка этих контактов позвонить или отправить SMS, достаточно кликнуть мышкой по имени контакта или по одному из его номеров и выбрать нужное действие.

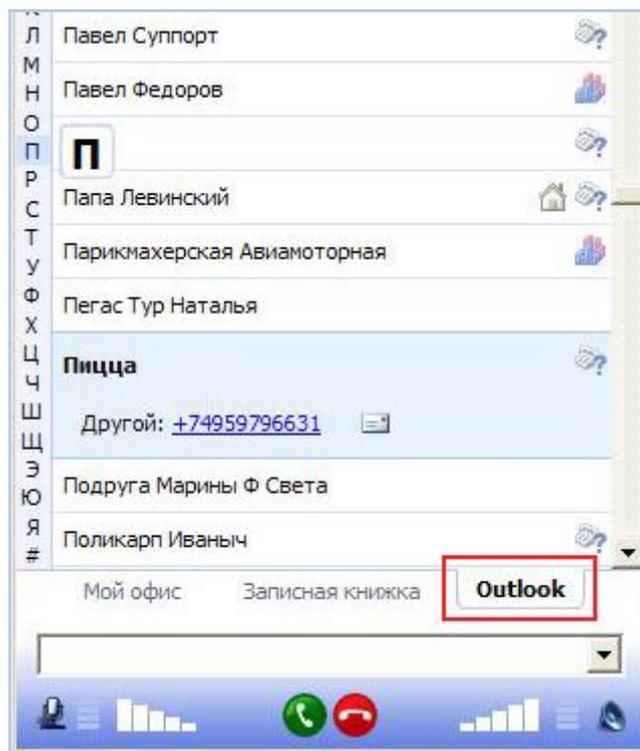
Как начать пользоваться

Для того чтобы включить интеграцию с Outlook, пользователю необходимо в настройках программного телефона на вкладке «Телефон» отметить галочкой пункт «Загружать контакты из Outlook» и нажать кнопку «Save».

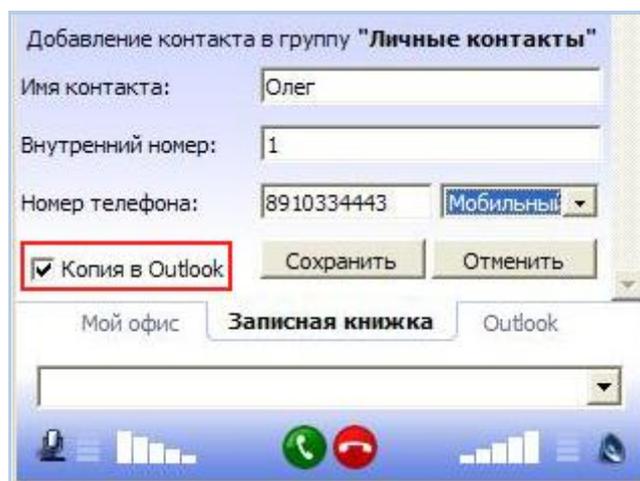




После перерегистрации программного телефона появится дополнительная вкладка «Outlook» со списком всех контактов из записной книжки Outlook.



Добавить контакты в список Outlook через программный телефон можно из записной книжки. Для этого при создании нового контакта или нового номера для уже существующего контакта нужно отметить галочкой пункт «Копия в Outlook».



1.9 Определитель номера

Описание

Данная функция позволяет абоненту еще перед ответом на вызов увидеть номер телефона вызывающего абонента. При интеграции программного телефона с CRM-системой определитель номера позволяет автоматически открывать страницу с информацией о клиенте по его номеру.

Зачем

Помимо того, что пользователь всегда будет знать, кто ему звонит, с помощью автоматического определителя номера можно:

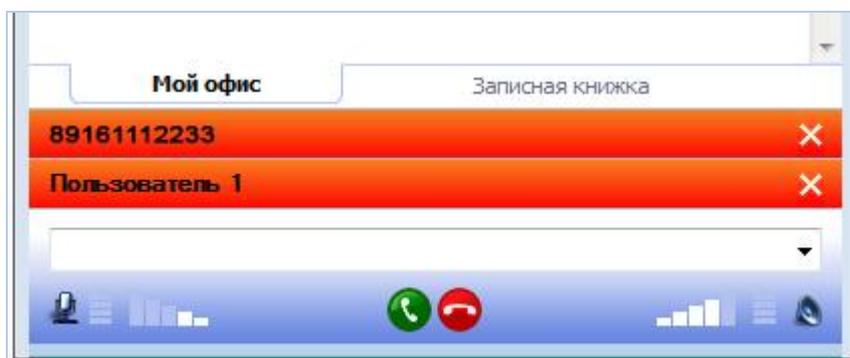
- просматривать страницу с информацией о клиенте по его номеру, автоматически открывающейся в программном телефоне при вызове клиента (в случае интеграции с CRM-системой);
- распределять клиентов в очереди согласно списку VIP;
- перезвонить клиенту, положившему трубку до ответа оператора.

Как это работает

Определение номера звонящего абонента происходит на стороне оператора связи. Оператор SIP-телефонии при входящем вызове определяет номер позвонившего, отправляет его на SIP-сервер и далее на программный телефон абонента или IP-телефон.

Как начать пользоваться

Функция «Определитель номера» по умолчанию активирована у всех пользователей. Номер, с которого поступил вызов, отобразится в программном телефоне на красном индикаторе разговора. При этом если пользователю со своего программного телефона звонит другой сотрудник, то вместо номера он увидит имя звонящего.





www.akado-telecom.ru

+7 (495) 411-71-71

1.10 Ведение журнала вызовов

Описание

Пользователи могут просматривать историю своих вызовов за необходимый период, а администратор домена получает доступ к отчету обо всех вызовах абонентов его офиса.

Зачем

Благодаря ведению журнала вызовов в любой момент можно загрузить список всех вызовов за требуемый период времени.

Как это работает

Если в настройках домена включена постоянная запись разговоров, то вся информация о звонках пользователей сохраняется в базе данных сервера. При этом сохраняются номера абонентов, время начала и окончания звонка, статус – успешный или нет (взяли или не взяли трубку) – и ссылка на файл с записью разговора. Эту информацию администратор может просмотреть через web-интерфейс в журнале вызовов (пользователь в своем личном кабинете может просмотреть журнал по своим звонкам). Записи выводятся в хронологическом порядке, начиная с последней.

Как начать пользоваться

Администратор может просмотреть журнал вызовов по всему домену на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Журнал вызовов».

[Все](#) | [Входящие](#) | [Исходящие](#) | [Внутренние](#) | [Пропущенные](#)

Фильтр
 С даты: ... По дате: ... [Раскрыть](#)

Предыдущая | 1 | 2 | 3 | Следующая | Найдено вызовов: **21**

	Кто	Кому	Дата вызова	Длительность	Входящая линия	Группа	Файлы	Протокол
	akvitka akvitka	akvitka akvitka	Позавчера 03:13	14 сек.	-	-		
	Сергей Стольников stolnikov	akvitka akvitka	Позавчера 02:57	28 сек.	-	-		
	Сергей Стольников stolnikov	akvitka akvitka	Позавчера 02:54	1 мин. 41 сек.	-	-		
	sip:user1@192.168.100.18	Сергей Стольников stolnikov	23.12.2010 16:27	-	-	-	-	
	Николай Иванников nickiv	Роман 74404	23.12.2010 12:15	4 сек.	-	-	-	

На данной вкладке можно просматривать журнал всех вызовов в домене. При этом можно выбирать категорию отображаемых вызовов:

- **Входящие** – вызовы, поступившие на входящие линии домена;
- **Исходящие** – вызовы, совершенные пользователями домена;
- **Внутренние** – вызовы, совершенные пользователями внутри домена;
- **Пропущенные** – вызовы, отмененные вызываемым абонентом или пользователем домена до установления соединения.

Отображаемые столбцы можно настраивать – для этого нужно кликнуть по иконке  и отметить галочкой пункты, которые будут отображаться на странице:

Предыдущая 1 2 3 Следующая Найдено вызовов: 21

Кто	Кому	Дата вызова
	akvitka	Позавчера 03:13
ьников	akvitka	Позавчера 02:57
ьников	akvitka	Позавчера 02:54
sip:user1@192.168.100.18 Сергей Стольников stolnikov		23.12.2010 16:27

Настроить отображаемые столбцы

- Кто
- Кому
- Дата вызова
- Длительность
- Входящая линия
- Группа
- Файлы
- Протокол

- **Кто** – номер инициатора вызова;
- **Кому** – вызываемый номер;
- **Дата вызова** – дата и время начала вызова;
- **Длительность** – длительность соединения для успешного вызова и длительность дозвона для неуспешного вызова;
- **Входящая линия** – номер входящей линии, на которую поступил вызов;
- **Группа** – название группы, на которую поступил вызов;
- **Файлы** – файлы с записями разговоров, голосовыми сообщениями или факс-документами;
- **Протокол** – последовательность действий системы и событий, возникших при обработке вызова.

При нажатии на номер вызывающего («Кто») или вызываемого («Кому») абонента отображается всплывающее меню с возможностью добавить контактную информацию о собеседнике в записную книжку (в новый или в уже существующий контакт).

При просмотре журнала вызовов можно дополнительно настраивать следующие параметры фильтрации:

- **по времени совершения вызовов** – указывается интересующий временной интервал («за сегодня», «за текущую неделю», «за текущий

месяц») или начало и/или окончание временного интервала, в который были совершены вызовы;

- **по номеру абонента** – указывается телефонный номер или часть номера абонента, вызовы которого нужно просмотреть;
- **по номеру входящей линии;**
- **по типу вызова** (обычные, групповые, конференции).

С помощью кнопки «Экспорт в Excel» администратор может сохранить журнал вызовов с учетом установленных фильтров в файл формата MS Excel.

Пользователь может просмотреть свой журнал вызовов в личном web-кабинете в разделе «Журнал вызовов».

1.11 Программный телефон сотрудника

Описание

Абоненты виртуальной АТС могут использовать удобный программный телефон, специально адаптированный для использования в качестве рабочего телефона. Он позволяет быстро делать исходящие вызовы, переводить звонки и устраивать конференции в один клик, обмениваться с коллегами файлами и текстовыми сообщениями, устраивать видеоконференции, видеть статус присутствия других абонентов и многое другое. Кроме того, абоненты могут использовать любой другой SIP-совместимый программный или аппаратный телефон.

Зачем

Программный телефон – это программа, благодаря которой абонент может использовать свой компьютер в качестве рабочего телефона. Перевод звонков и создание конференций в один клик, передача файлов и текстовых сообщений, возможность просмотра статуса присутствия других абонентов и многое другое – все это в привлекательном внешне, а также понятном и удобном в использовании программном телефоне! При этом для звонков можно использовать как гарнитуру (наушники и микрофон), так и USB-телефон – в зависимости от того, что больше нравится пользователю. А подключив дополнительный пакет «Функции Call-центра», можно расширить возможности программного телефона до рабочего места оператора (см. «Рабочее место оператора»).

Программный телефон удобен тем, что абоненту не нужно протягивать телефонные провода там, где он собирается пользоваться телефоном, и «тянуть» их везде за собой, куда бы он не пошел. Если у абонента есть компьютер и Интернет, то независимо от его местоположения он может пользоваться программным телефоном – будет ли он в офисе, дома или уедет в командировку.

Также поддерживаются телефоны других разработчиков – SkypeMate и Cyberphone.

Как это работает

Программный телефон преобразует голос пользователя в поток IP-пакетов, которые передаются через Интернет. Если пользователь звонит на компьютер или аппаратный IP-телефон, этот поток преобразуется в его голос непосредственно в вызываемом компьютере или аппаратном IP-телефоне. Если пользователь звонит на обычный проводной или сотовый телефон, то тогда на специальном узле связи поток файлов из Интернета преобразуется в электрический сигнал, который

передается по проводам или через сотовую сеть к вызываемому абоненту, и в его телефоне этот сигнал превращается в голос пользователя.

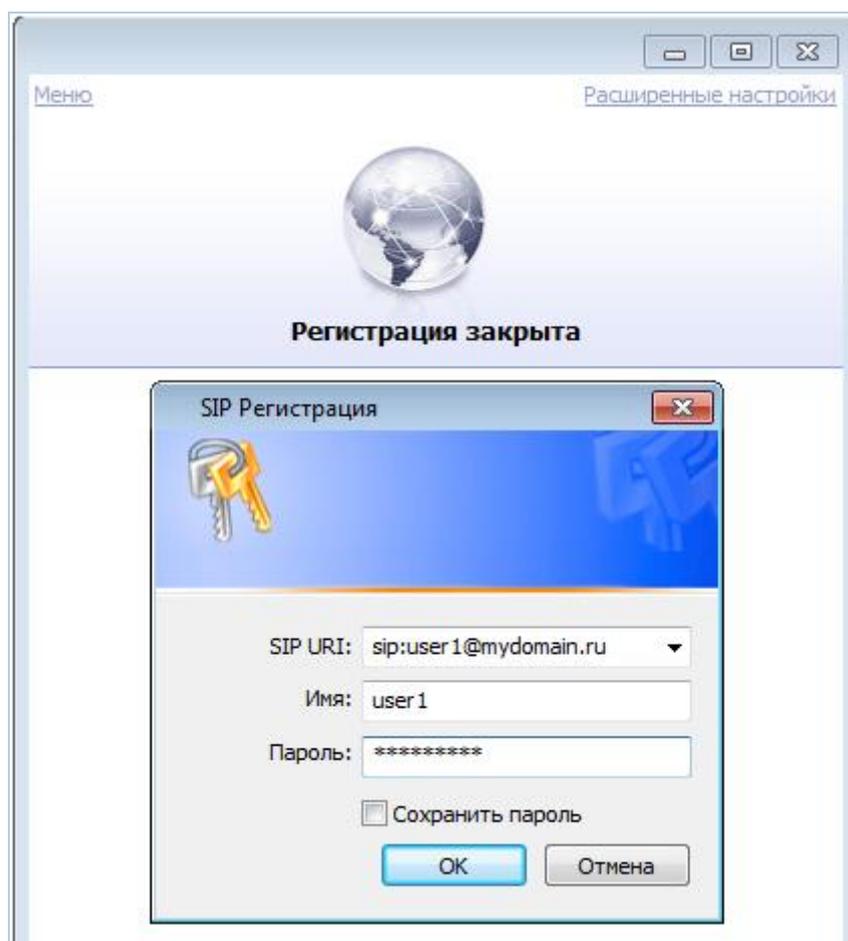
Как начать пользоваться

После установки и запуска программного телефона у пользователя на экране появится окно SIP-регистрации, в котором нужно будет заполнить следующие поля:

SIP URI: номер SIP-телефона пользователя. SIP URI имеет стандартную форму записи: sip:<Имя пользователя>@<Имя домена> (например, sip:user1@mydomain);

Имя: логин пользователя, который был введен при создании профиля в web-интерфейсе администратора;

Пароль: пароль пользователя (латинские буквы и цифры), который используется для авторизации по SIP.



После успешной регистрации можно приступать к работе.

1.12 Кодеки и алгоритмы обработки речи

Описание

Программный телефон поддерживает следующие технологии:

- Адаптивный Jitter-буфер;
- Подавление эха;
- Подавление шума;
- Подавление молчания;
- Авторегулятор громкости;
- STUN.

Поддерживаемые кодеки:

- iLBC;
- GSM;
- PCMA;
- PCMU;
- H264.

Зачем

Для улучшения качества звука в программном телефоне реализованы современные технологии предварительной обработки, кодирования звука и передачи его по сети Интернет.

Как это работает

Пользователи в программном телефоне могут включать/отключать такие функции, как «Эхоподавление», «Шумоподавление», «Подавление молчания», «Авторегулятор громкости».

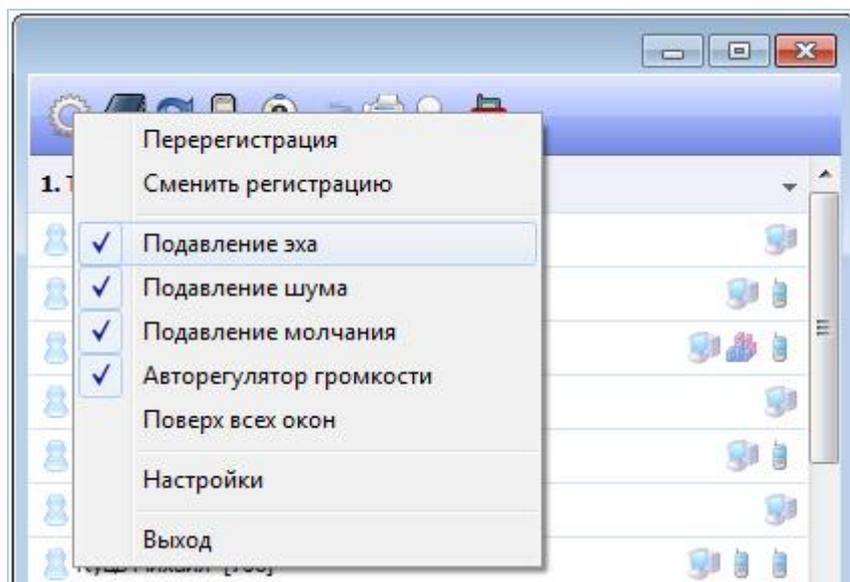
Также программный телефон поддерживает:

- адаптивный Jitter-буфер (позволяет обеспечивать хорошее качество звука при не очень хорошем Интернет-канале);
- STUN (позволяет обеспечивать работу программного телефона за пределами офисного файрволла).

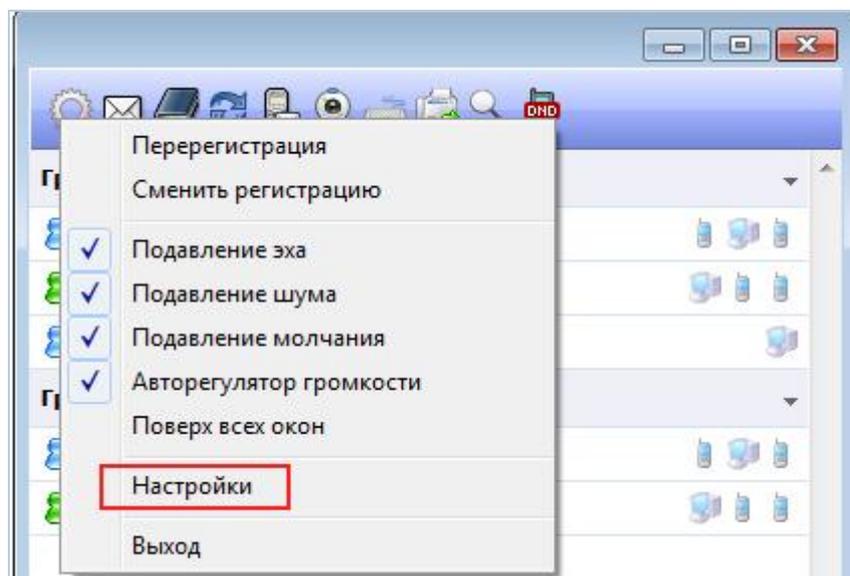
При разговоре пользователей система анализирует поступающие сигналы и в зависимости от указанных настроек корректирует качество звука.

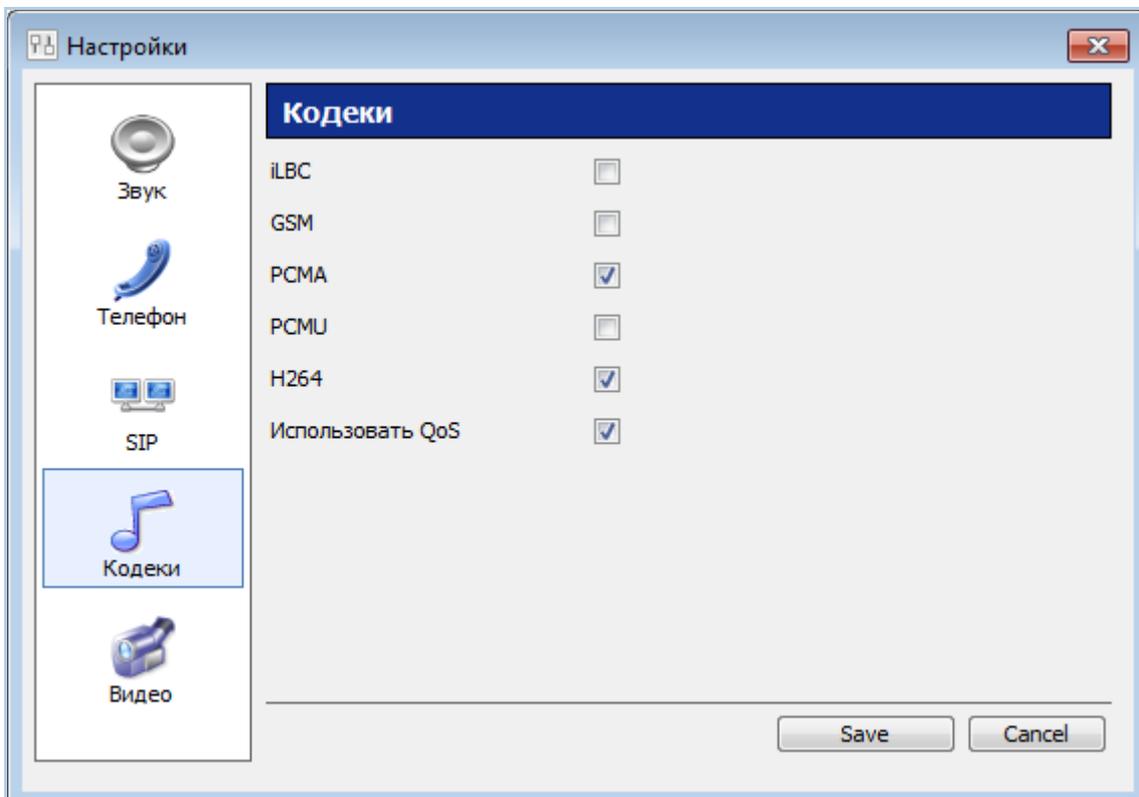
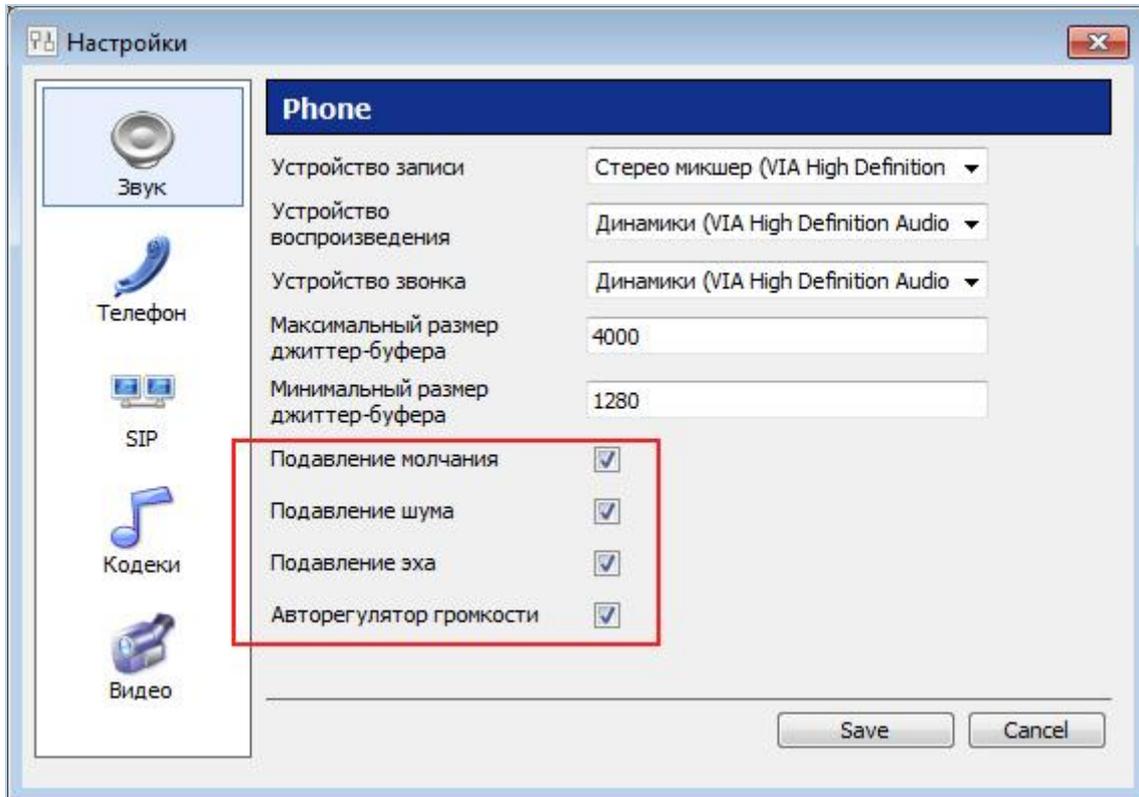
Как начать пользоваться

Пользователю в своем программном телефоне нужно нажать иконку  (или кликнуть по иконке программного телефона в области уведомлений в правом нижнем углу своего экрана) и в выпадающем списке поставить галочку напротив той функции, которую он хочет активировать.



Также можно выбрать «Настройки», на вкладках «Звук» и «Кодеки» установить галочки напротив необходимых функций и нажать «Save».





1.13 Локальная запись разговоров

Описание

Каждый пользователь программного телефона может включить запись во время разговора вне зависимости от того, включена постоянная запись на сервере или нет. Файл записи будет сохранен на компьютере пользователя.

Зачем

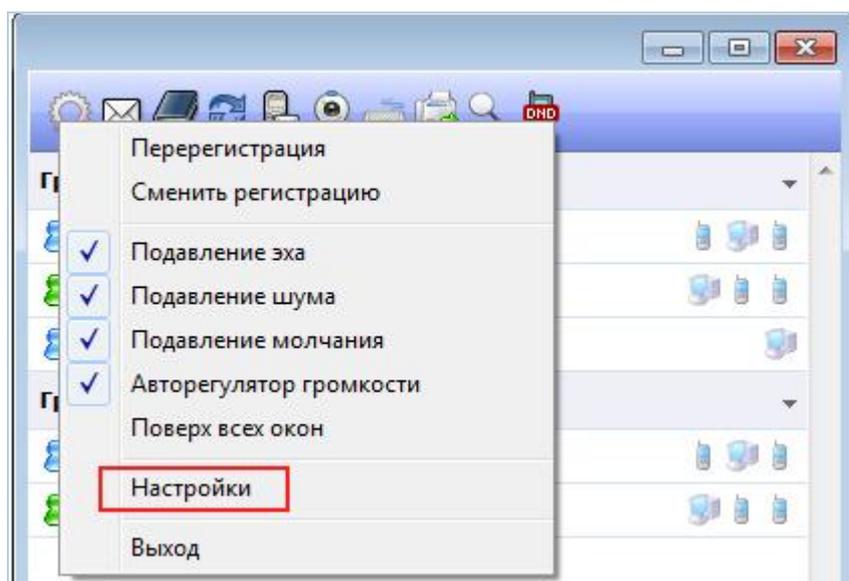
Доступ к системе централизованной записи разговоров имеют только администраторы. Если пользователю необходимо сохранить свой разговор, он может во время разговора нажать кнопку «Запись», - запись разговора сохранится в звуковом файле на локальном диске его компьютера.

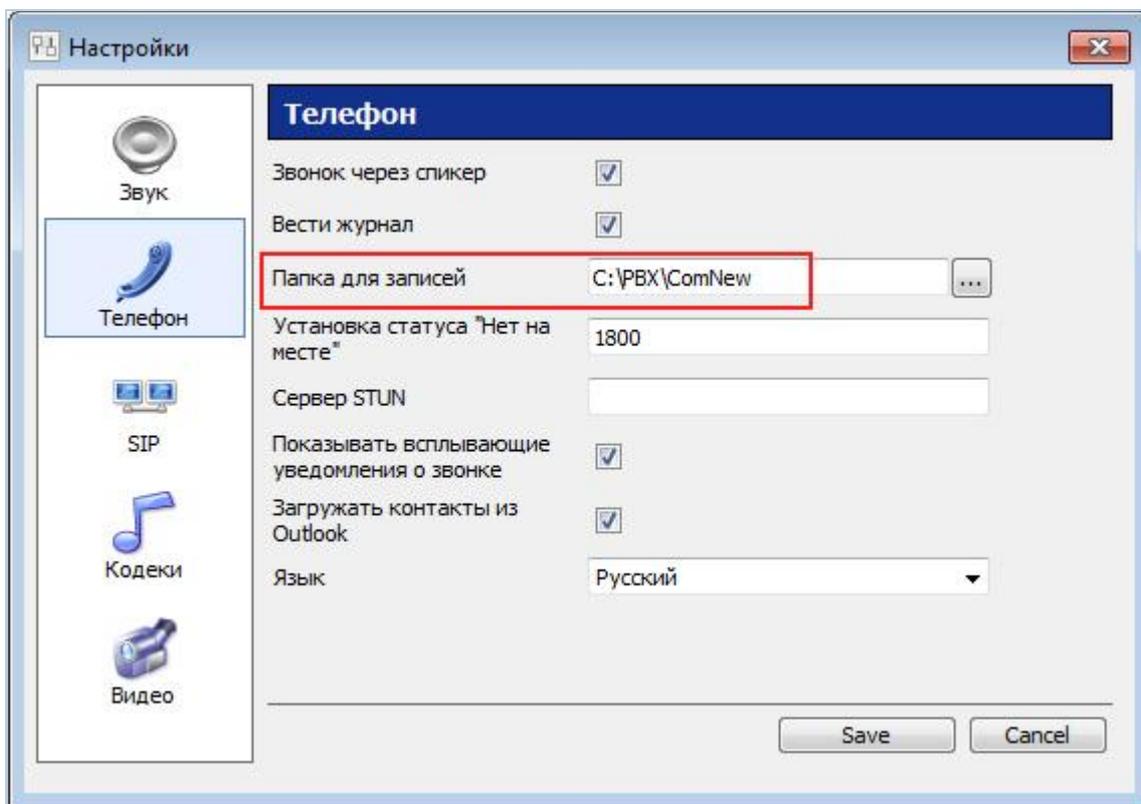
Как это работает

Пользователь во время разговора в своем программном телефоне нажимает на кнопку записи. Запись разговора сохраняется на его компьютере в папке, указанной в настройках программного телефона. После завершения разговора пользователь может просмотреть список сохраненных записей и прослушать необходимые.

Как начать пользоваться

Пользователь в настройках своего программного телефона может указать папку, в которую будут сохраняться записи его разговоров.





Для того чтобы начать запись, во время разговора нужно кликнуть по иконке «Включить запись». Во время записи иконка начинает мигать.



Для того чтобы прослушать записанный разговор, нужно открыть папку, указанную в настройках. Файлы с записями названы временем совершения вызова, а папки, в которых они хранятся – датой.

1.14 Перевод вызова на другого сотрудника из программного телефона

Описание

Во время разговора абонент может вручную перенаправить вызов на другого пользователя, кликнув в своем программном телефоне по имени этого пользователя и выполнив команду «Перевод».

Зачем

Для решения вопроса позвонившего клиента, пользователь (чтобы не заставлять клиента перезванивать на другой номер) может перевести его вызов на сотрудника, который занимается именно этим вопросом.

Как это работает

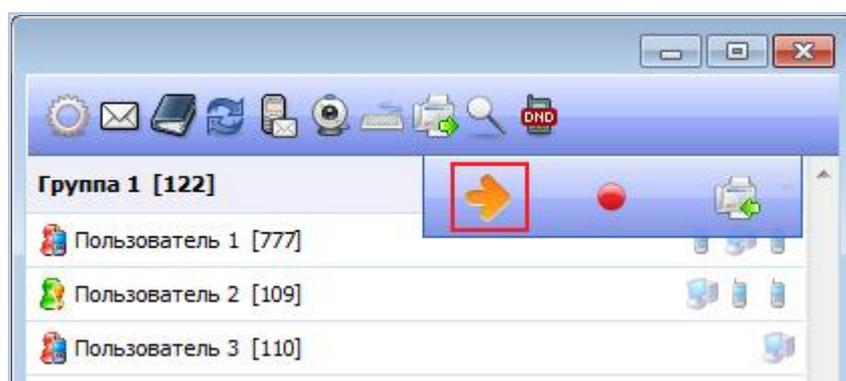
Когда во время разговора абонент переводит вызов клиента на номер другого сотрудника, система разъединяет абонента и клиента, и клиент слышит музыкальную заставку. В это время абонент может:

- либо дождаться соединения с сотрудником и начать с ним разговор (в этом случае клиент продолжает слышать музыку. После того, как один из сотрудников положит трубку, клиент соединится с оставшимся на линии абонентом);
- либо положить трубку до соединения с сотрудником, на который осуществляется перевод (клиент остается на линии в ожидании ответа сотрудника).

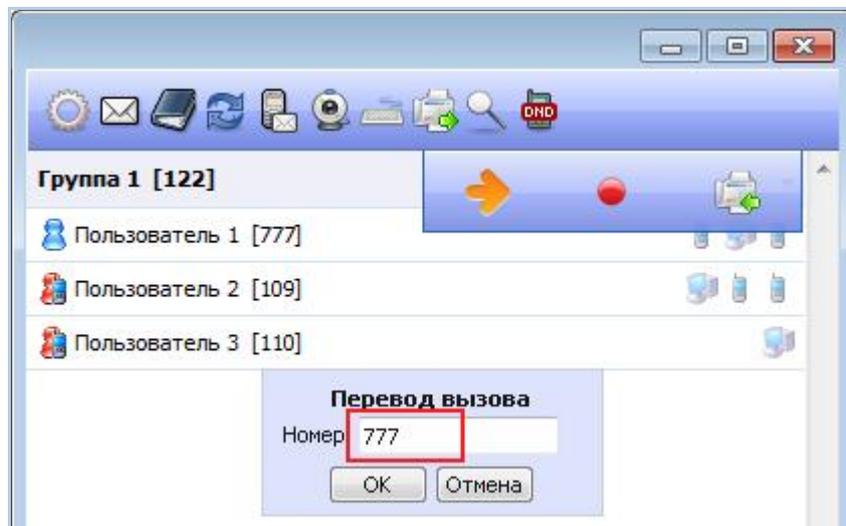
Также можно осуществлять переводы внутренних вызовов.

Как начать пользоваться

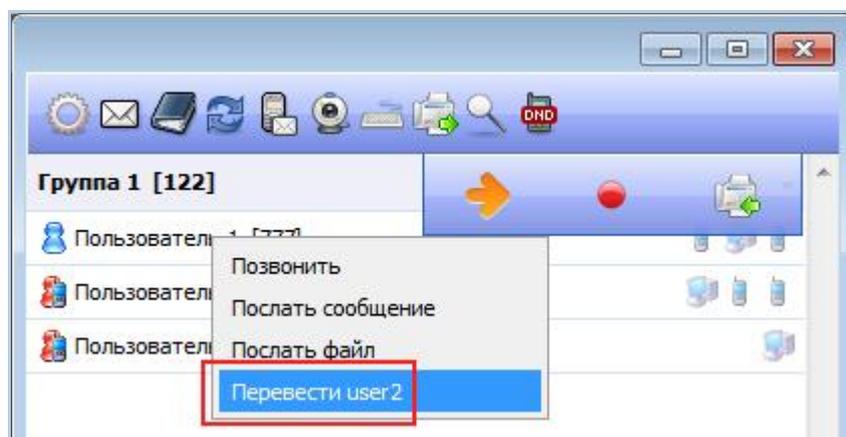
Абонент во время разговора нажимает на иконку «Перевод вызова»



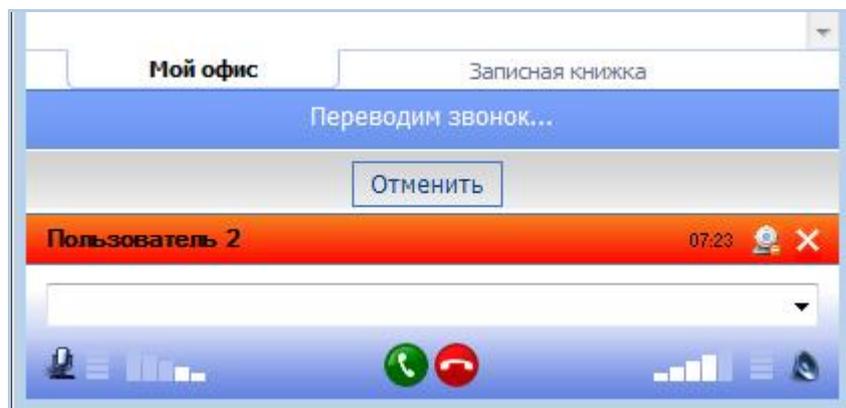
В появившемся окне «Перевод вызова» нужно ввести внутренний или контактный номер сотрудника, на которого осуществляется перевод.



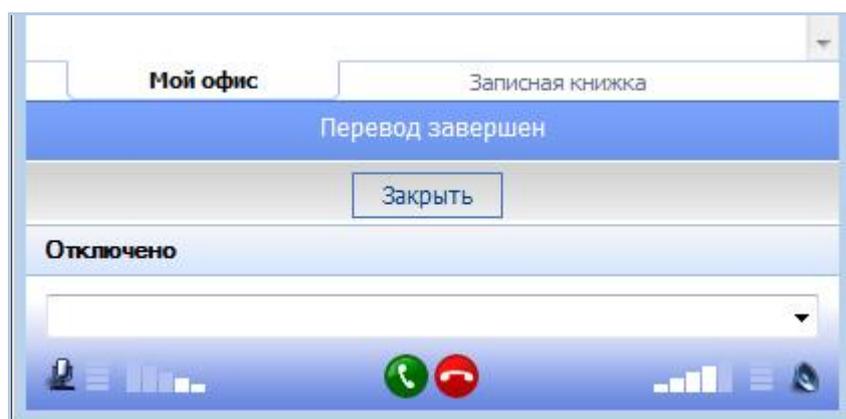
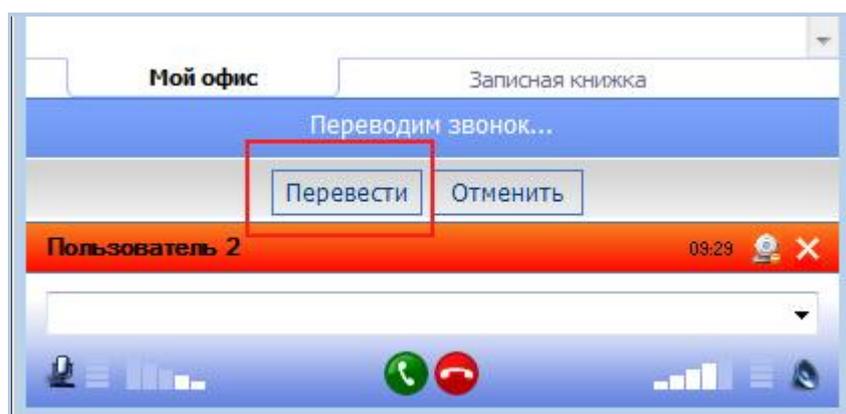
Также абонент может во время разговора выбрать в списке имя пользователя, нажать на него правой кнопкой мышки и выбрать «Перевести».



Абонент видит надпись «Переводим звонок...».



Когда пользователь, на которого переводится вызов, ответит, абонент соединяется с этим пользователем. Для завершения перевода вызова следует выбрать «Перевести» или положить трубку.



1.15 Переадресация на пользователя

Описание

Для каждого пользователя можно назначить переадресацию внешних вызовов.

Зачем

На тот случай, если пользователь будет недоступен во время вызова внешнего абонента, можно назначить переадресацию на другого пользователя.

Как это работает

Если клиент звонит пользователю, который на данный момент недоступен, система может перевести вызов на другого сотрудника. Если сотрудник, на которого переадресован вызов, также окажется недоступен, вызов будет направлен в голосовую почту пользователя, на которого вызов поступил изначально (при условии, что она включена).

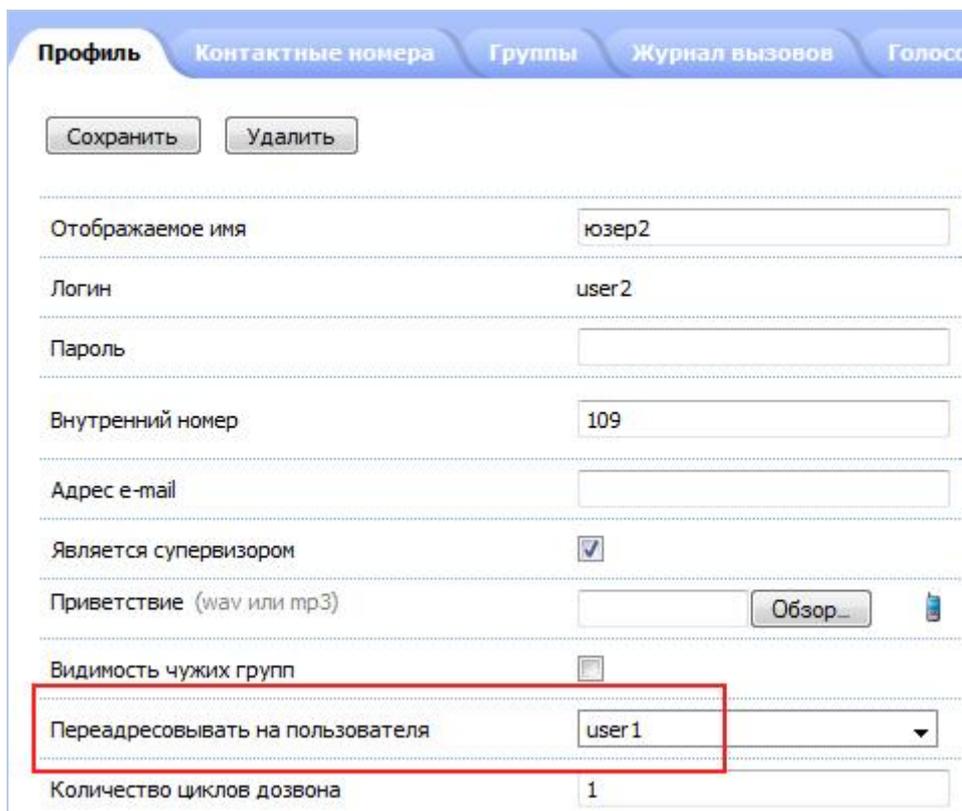
Переадресация работает, когда:

- пользователю звонят на его внешний номер;
- осуществляется донабор внутреннего номера пользователя при вызове на группу, либо в IVR-сценарии;
- в IVR выбирается пункт «Перевод на пользователя».

Указать имя любого пользователя домена, на которого будут переводиться вызовы, администратор может в настройках профиля пользователя.

Как начать пользоваться

На вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль» администратор для каждого пользователя может указать одного из пользователей домена, на которого будет переведен вызов клиента.



Профиль		Контактные номера	Группы	Журнал вызовов	Голос	
		Сохранить	Удалить			
Отображаемое имя	юзер2					
Логин	user2					
Пароль	<input type="password"/>					
Внутренний номер	109					
Адрес e-mail	<input type="text"/>					
Является супервизором	<input checked="" type="checkbox"/>					
Приветствие (wav или mp3)	<input type="text"/>				Обзор 	
Видимость чужих групп	<input type="checkbox"/>					
Переадресовывать на пользователя	user 1 ▼					
Количество циклов дозвона	1					

1.16 Удержание соединения кликом в программном телефоне

Описание

Чтобы поставить абонента на удержание, пользователю в своем программном телефоне надо кликнуть по нужной полосе вызова и выбрать команду «Поставить на удержание».

Зачем

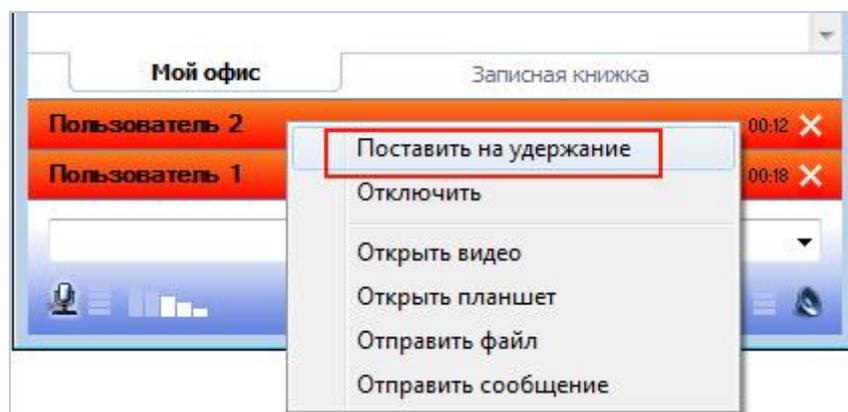
Удержание вызова позволяет пользователю на время прервать связь для того, чтобы перейти к другому вызову. Позже он сможет вернуться к предыдущему разговору.

Как это работает

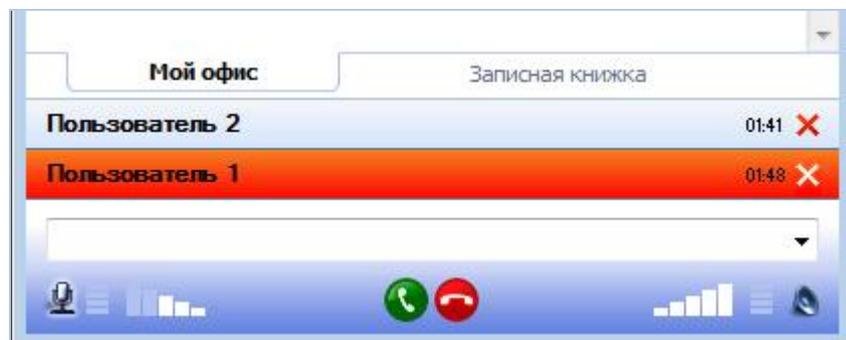
Во время конференции, т.е. во время разговора одновременно с несколькими людьми, пользователь может поставить одного из участников конференции на удержание. Чтобы абонент, поставленный на удержание, не слышал разговора остальных, программный телефон прерывает для него аудиопоток, одновременно посылая SIP запрос на удержание к серверу. Сервер обрабатывает этот запрос и в соответствии с настройками либо проигрывает ожидающему абоненту мелодию, либо абонент слышит тишину. В любой момент этого абонента можно вернуть в разговор.

Как начать пользоваться

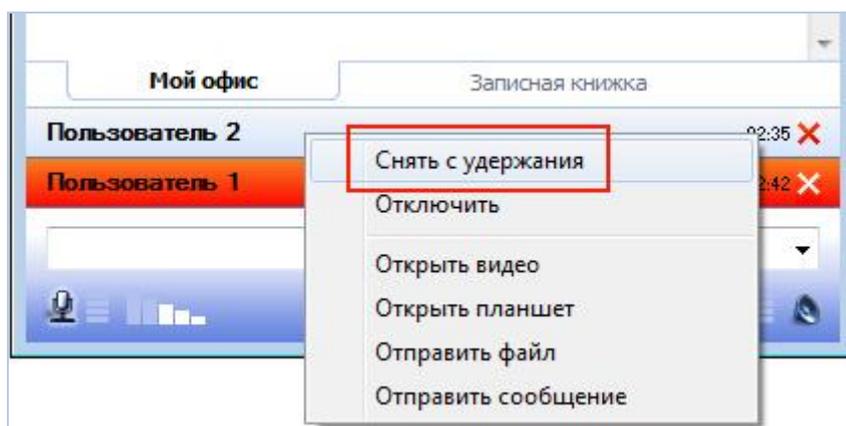
Одновременные вызовы в соффтоне соединяются в конференцию. Если устанавливать конференцию не требуется, то кого-нибудь из участников можно поставить на удержание. Для этого нужно кликнуть по полосе вызова абонента мышкой и в появившемся контекстном меню выбрать «Поставить на удержание».



При этом полоса вызова абонента, которого поставили на удержание, становится белой, а номер телефона абонента начинает мигать.



Чтобы абонента снять с удержания, нужно снова кликнуть по полосе вызова и в контекстном меню выбрать «Снять с удержания».



1.17 Директория сотрудников

Описание

В интерфейсе программного телефона отображается список сотрудников компании в соответствии со структурой компании. Отображается информация о текущем статусе абонента и список его контактных телефонов. Кликком мышки по имени сотрудника ему можно позвонить либо перевести вызов.

Зачем

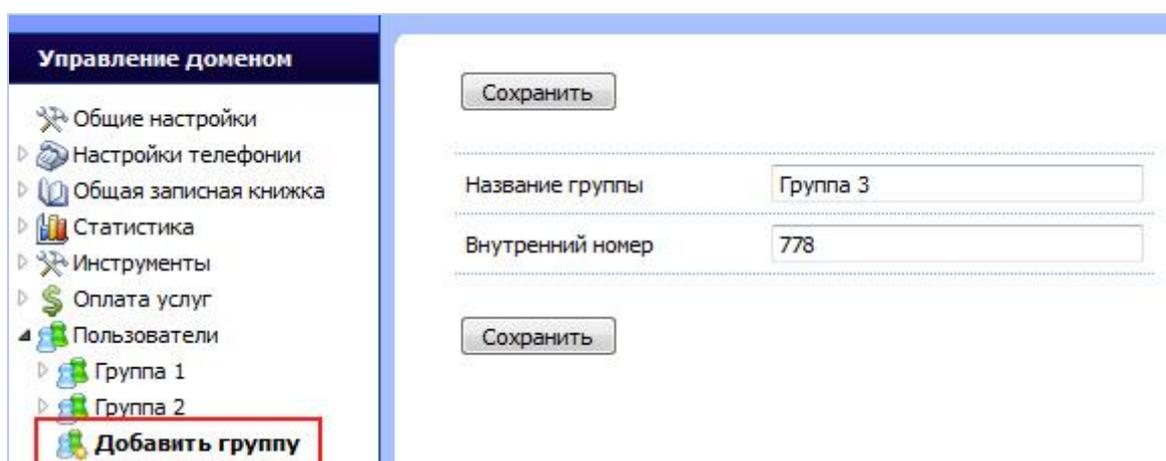
Благодаря списку контактов в программном телефоне пользователи могут связаться с другими сотрудниками или перевести на них вызов «в один клик». Глядя на иконки рядом с именами сотрудников, можно определить, кто из них занят, а кто свободен для ответа на звонок.

Как это работает

Администратор создает несколько групп и добавляет в них контакты. Каждому контакту он задает номера. Введенные через web-интерфейс данные будут отображаться в программных телефонах всех пользователей группы, а также тех пользователей домена, у которых включена функция «Видимость чужих групп». Чтобы позвонить контакту из директории сотрудников, пользователю достаточно кликнуть по имени контакта или по одному из его номеров в списке.

Как начать пользоваться

Администратор заходит в раздел «Управление доменом/ Пользователи» и нажимает «Добавить группу».

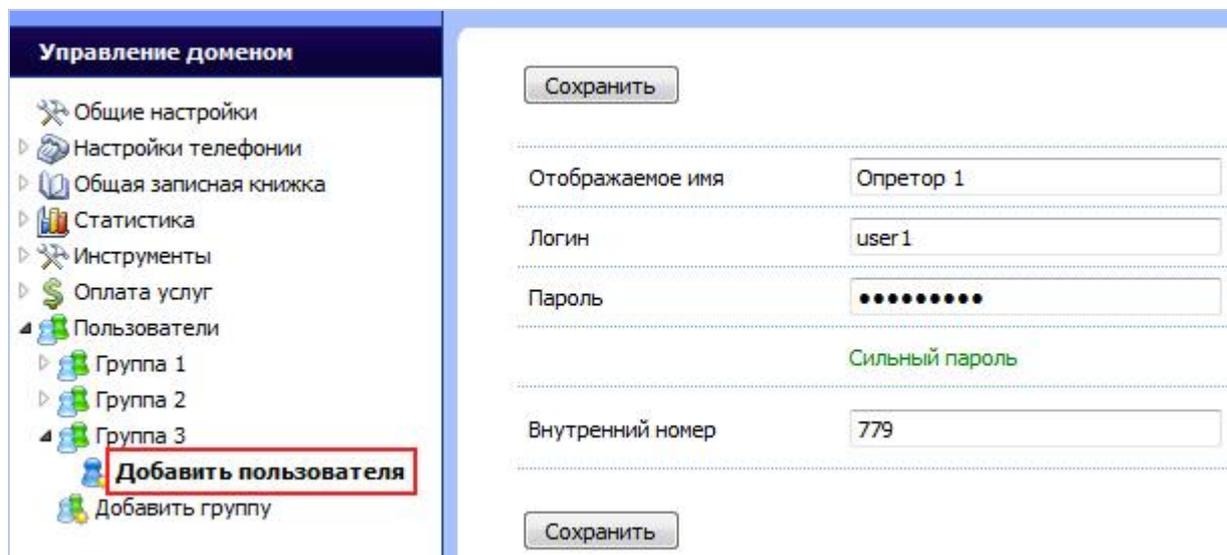


Управление доменом	
Общие настройки	
Настройки телефонии	
Общая записная книжка	
Статистика	
Инструменты	
Оплата услуг	
Пользователи	
Группа 1	
Группа 2	
Добавить группу	

Сохранить	
Название группы	<input type="text" value="Группа 3"/>
Внутренний номер	<input type="text" value="778"/>
Сохранить	

На открывшейся странице администратор задает группе название и внутренний номер.

В созданной группе можно создавать профили пользователей и задавать им контактные номера.



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи
 - Группа 1
 - Группа 2
 - Группа 3
 - Добавить пользователя**
 - Добавить группу

Сохранить

Отображаемое имя:

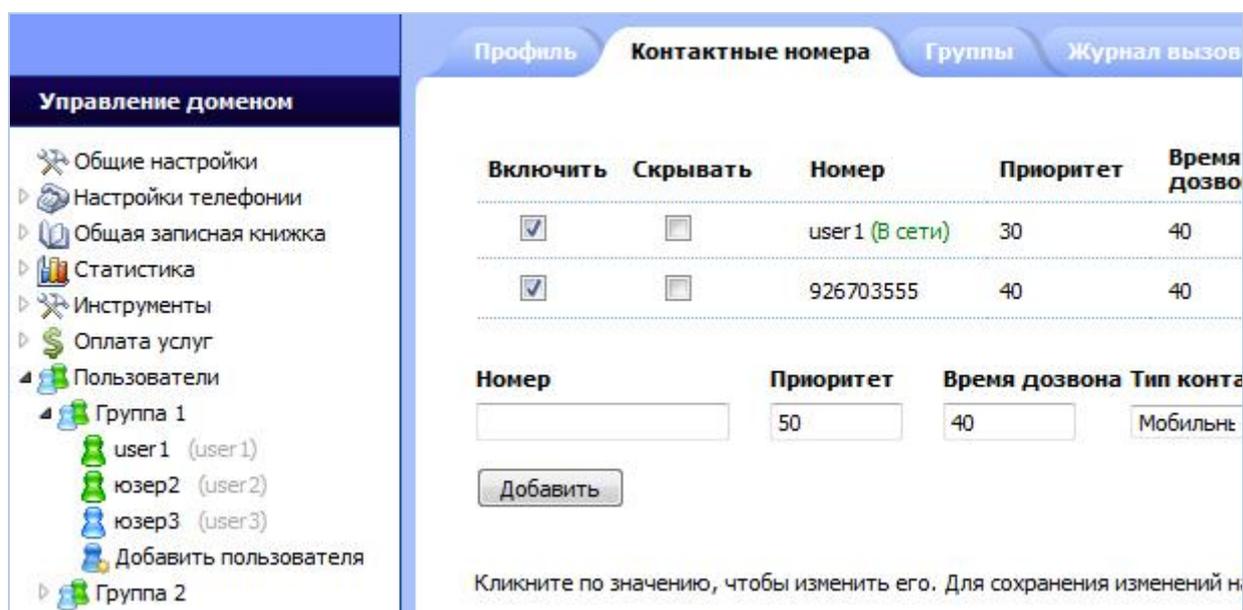
Логин:

Пароль:

Сильный пароль

Внутренний номер:

Сохранить



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи
 - Группа 1
 - user1 (user1)
 - юзер2 (user2)
 - юзер3 (user3)
 - Добавить пользователя
 - Группа 2

Профиль | **Контактные номера** | Группы | Журнал вызов

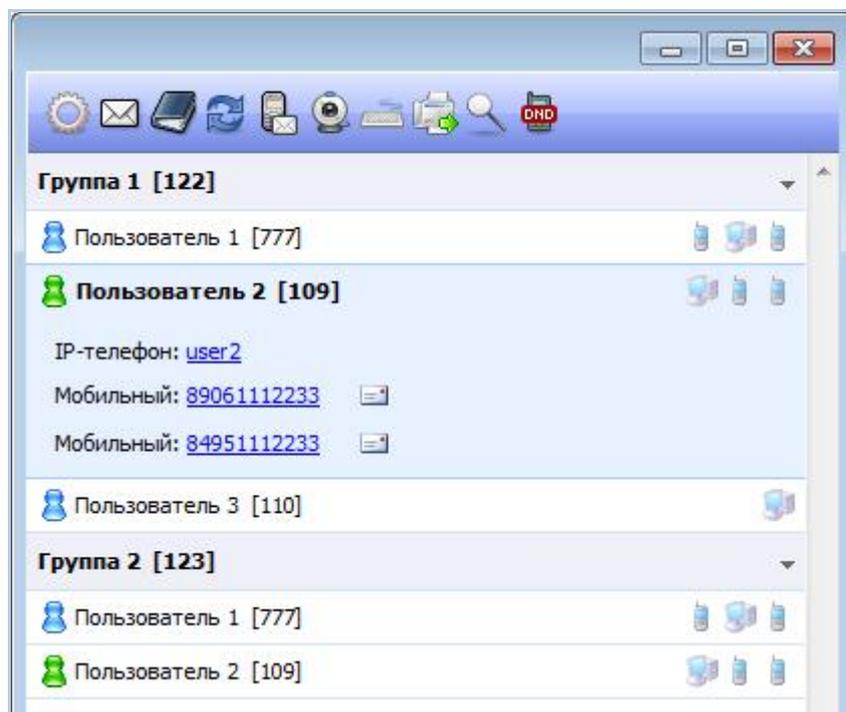
Включить	Скрывать	Номер	Приоритет	Время дозво
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	user1 (В сети)	30	40
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	926703555	40	40

Номер: Приоритет: Время дозвона: Тип контакта:

Добавить

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажмите кнопку «Сохранить».

Пользователи в списке контактов своих программных телефонов видят всех абонентов своей группы. Если администратор для профиля пользователя отметил галочкой пункт «Видимость чужих групп», пользователь будет видеть контакты всех групп своего домена.



Чтобы позвонить сотруднику или перевести на него вызов, пользователю достаточно в списке контактов кликнуть мышкой по его имени или одному из контактных номеров.

1.18 Директория клиентов

Описание

В записной книжке программного телефона имеется директория, в которую заносятся телефонные номера клиентов компании. Эта директория является общей для всех пользователей домена.

Зачем

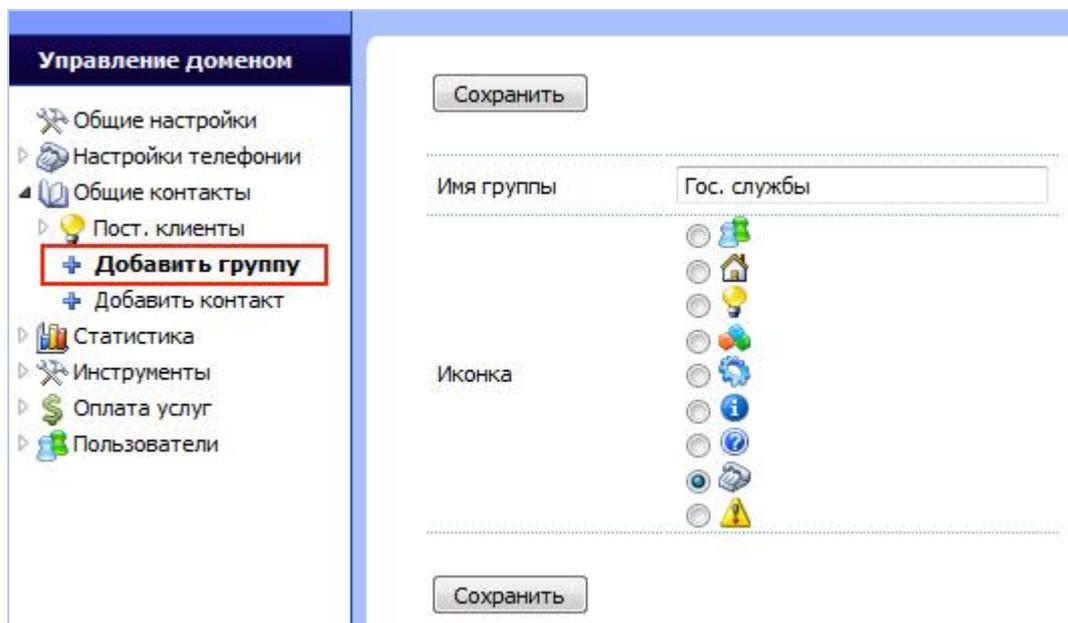
Чтобы пользователям не затрачивать дополнительное время на поиск и набор часто используемых номеров, администратор может добавить эти номера в директорию клиентов, которая будет доступна через программный телефон всем пользователям домена.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс в общей записной книжке создает несколько групп и добавляет в них контакты. Каждому контакту он задает номера. Данные из общей записной книжки будут отображаться в программных телефонах всех пользователей домена. Чтобы позвонить контакту из записной книжки, пользователю достаточно кликнуть по имени контакта или по одному из его номеров в списке.

Как начать пользоваться

Администратор заходит в раздел «Управление доменом/ Общие контакты» и нажимает «Добавить группу».



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общие контакты
 - Пост. клиенты
 - + Добавить группу**
 - + Добавить контакт
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Сохранить

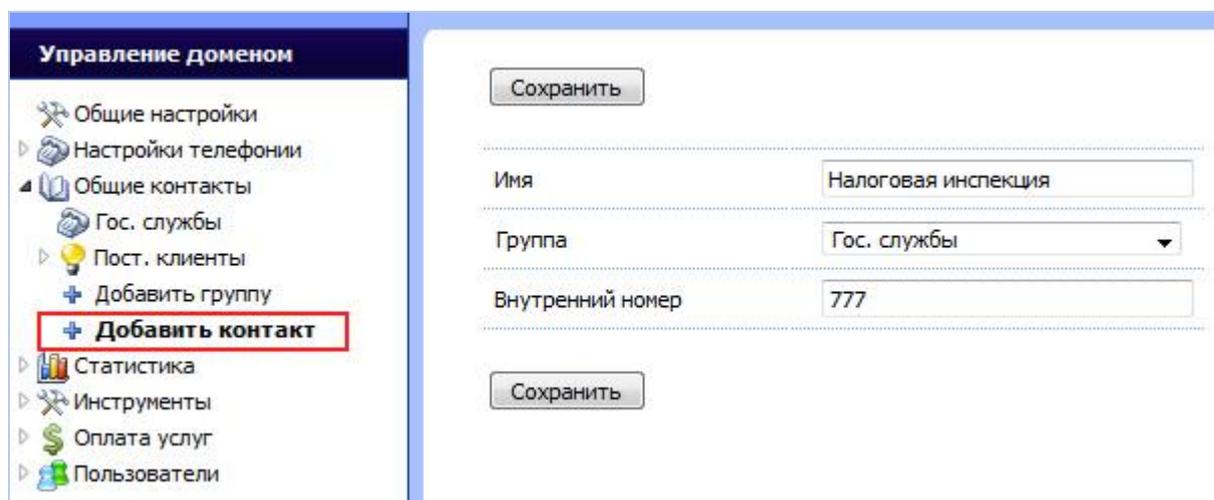
Имя группы: Гос. службы

Иконка: [Выбор иконок]

Сохранить

На открывшейся странице администратор задает группе название и выбирает одну из предложенных иконок, которая будет отображаться рядом с именем группы.

Выбрав «Добавить контакт», администратор создает контакт и указывает для него имя, выбирает из выпадающего списка название группы, в которую он будет входить, а также его внутренний номер:



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общие контакты
 - Гос. службы
 - Пост. клиенты
 - + Добавить группу
 - + Добавить контакт**
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Сохранить

Имя: Налоговая инспекция

Группа: Гос. службы

Внутренний номер: 777

Сохранить

После сохранения данных контакта открывается страница, на которой можно отредактировать данные контакта или удалить его профиль из записной книжки, а также редактировать и удалять телефонные номера контакта.

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общие контакты
 - Гос. службы
 - Пост. клиенты
 - Добавить группу
 - Добавить контакт
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Параметры контакта

Имя

Группа

Внутренний номер

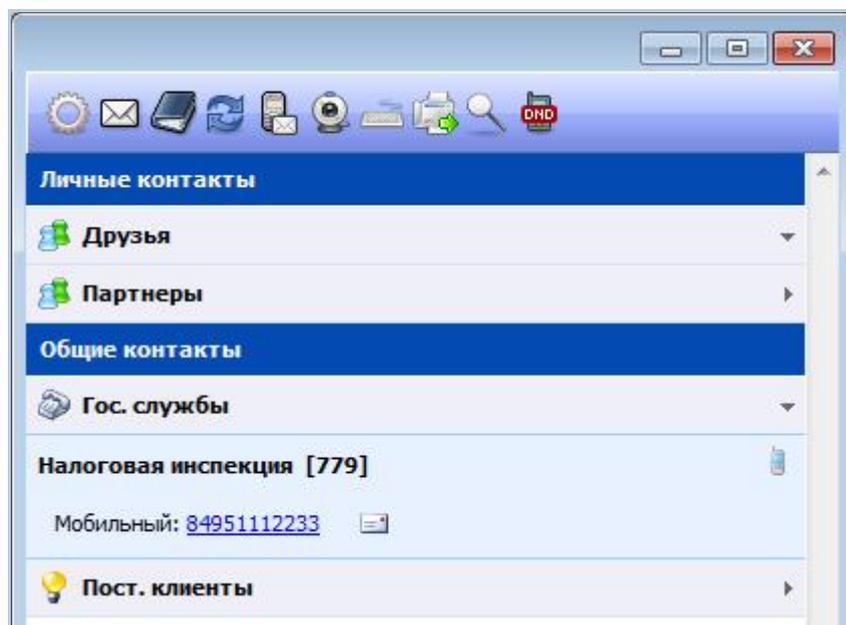
Номера контакта

Номер	Тип номера	
84951112233	Мобильный	✕

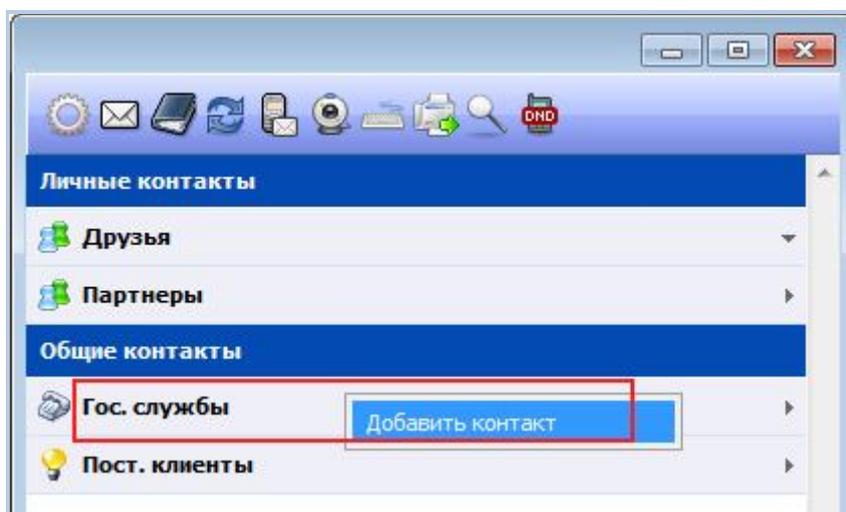
Номер

Тип номера

Группы и контакты общей записной книжки пользователи могут найти в списке контактов своих программных телефонов. Чтобы позвонить на номер из записной книжки, достаточно по нему кликнуть мышкой.



Добавить контакты в общую записную книжку супервизор может также из программного телефона. Для этого нужно кликнуть по названию группы и нажать «Добавить контакт».



В нижней части программного телефона появится область для добавления контакта. После заполнения полей и сохранения данных имя контакта отобразится в списке контактов.

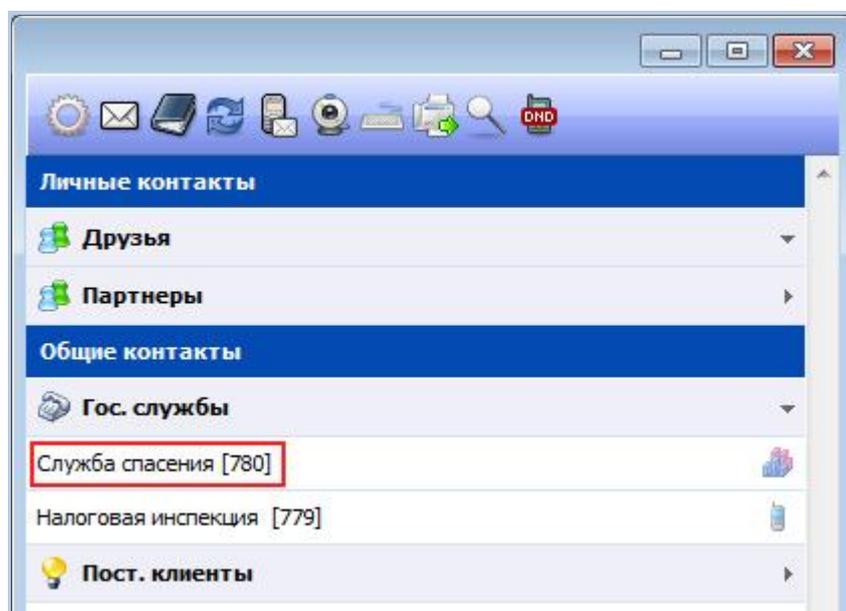
Добавление контакта в группу "Гос. службы"

Имя контакта:

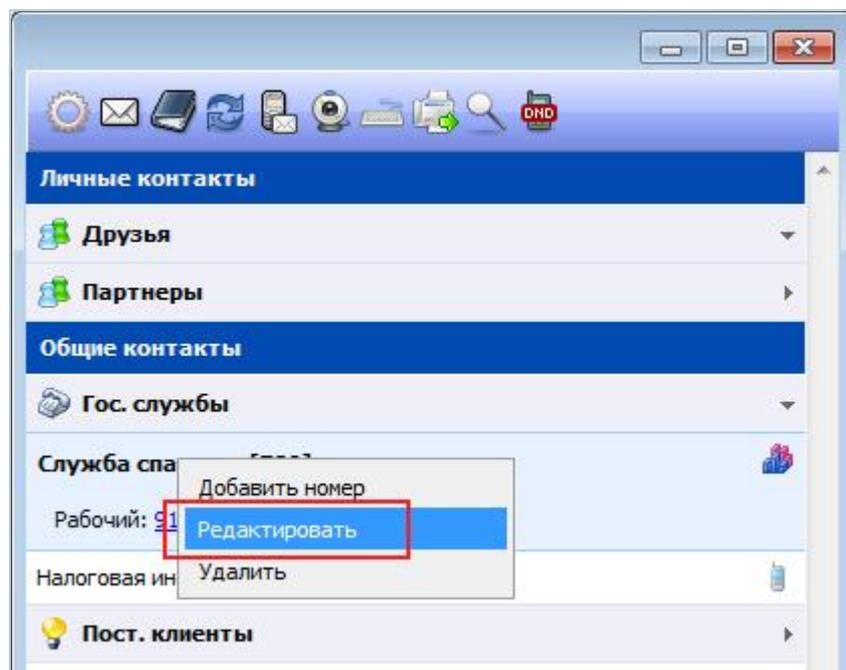
Внутренний номер:

Номер телефона:

Мой офис **Записная книжка**



Для того чтобы отредактировать данные контакта из общей записной книжки, супервизору следует кликнуть правой кнопкой мышки по имени этого контакта или по одному из его номеров и выбрать нужное действие.



1.19 Скрытие номера от других пользователей

Описание

Скрытие номера от других пользователей позволяет сохранять в тайне номер своего мобильного или другого контакта, при этом возможность переадресации на этот номер сохраняется.

Как начать пользоваться

Настроить скрытие контактных номеров от других пользователей может администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Контактные номера» или сам пользователь через личный web-кабинет в разделе «Контактные номера».

Чтобы номер скрывался в контактных данных пользователя в программном телефоне, для этого номера нужно установить галочку «Не отображать другим пользователям».

Включить	Не отображать другим пользователям	Номер	Приоритет	Время дозвона
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	user1 (В сети)	30	40
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	926703555	40	40

Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта
<input type="text"/>	< 50 >	< 40 >	Мобильные ▾
<input type="button" value="Добавить"/>			

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажмите Enter

1.20 Персональная записная книжка

Описание

В персональной записной книжке программного телефона пользователь может хранить личные контакты.

Описание

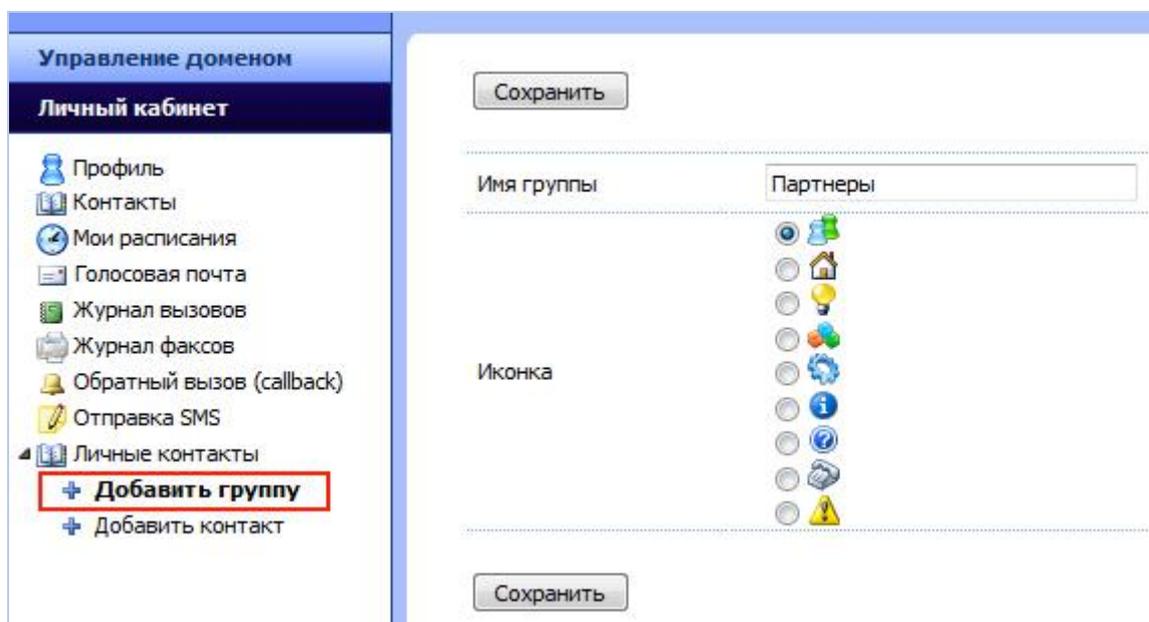
Для быстрого доступа к часто используемым телефонным номерам каждый пользователь может создать персональную записную книжку и вносить туда контакты, необходимые именно ему.

Как это работает

Персональную записную книжку заводит себе каждый пользователь сам. В своем личном кабинете в разделе «Личные контакты» пользователь создает группы и добавляет в них контакты с номерами. Данные из персональной записной книжки будут отображаться только в его программном телефоне.

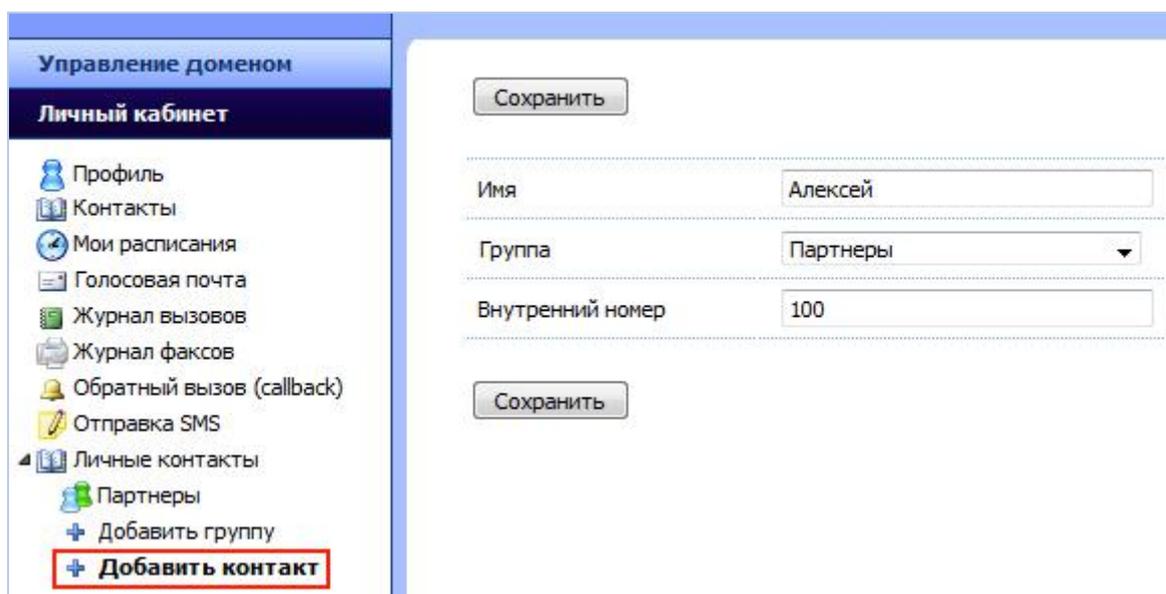
Как начать пользоваться

Пользователь заходит через личный кабинет в раздел «Личные контакты» и нажимает «Добавить группу».



На открывшейся странице пользователь задает группе ее название и выбирает одну из предложенных иконок, которая будет отображаться рядом с именем группы.

Выбрав «Добавить контакт», пользователь создает контакт и указывает для него имя, выбирает из выпадающего списка название группы, в которую он будет входить, а также его внутренний номер:



The screenshot shows a web interface for managing contacts. On the left is a navigation menu under 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) with options like 'Профиль', 'Контакты', 'Мои расписания', 'Голосовая почта', 'Журнал вызовов', 'Журнал факсов', 'Обратный вызов (callback)', 'Отправка SMS', 'Личные контакты', 'Партнеры', 'Добавить группу', and 'Добавить контакт' (highlighted with a red box). The main area shows a form to add a contact with fields for 'Имя' (Name) containing 'Алексей', 'Группа' (Group) set to 'Партнеры', and 'Внутренний номер' (Internal number) set to '100'. There are 'Сохранить' (Save) buttons at the top and bottom of the form.

После сохранения данных контакта открывается страница, на которой можно отредактировать данные контакта или удалить его профиль из записной книжки, а также добавлять, редактировать и удалять телефонные номера контакта.

Управление доменом

Личный кабинет

-  Профиль
-  Контакты
-  Мои расписания
-  Голосовая почта
-  Журнал вызовов
-  Журнал факсов
-  Обратный вызов (callback)
-  Отправка SMS
-  Личные контакты
 -  Партнеры
 -  Добавить группу
 -  Добавить контакт

Параметры контакта

Имя

Группа

Внутренний номер

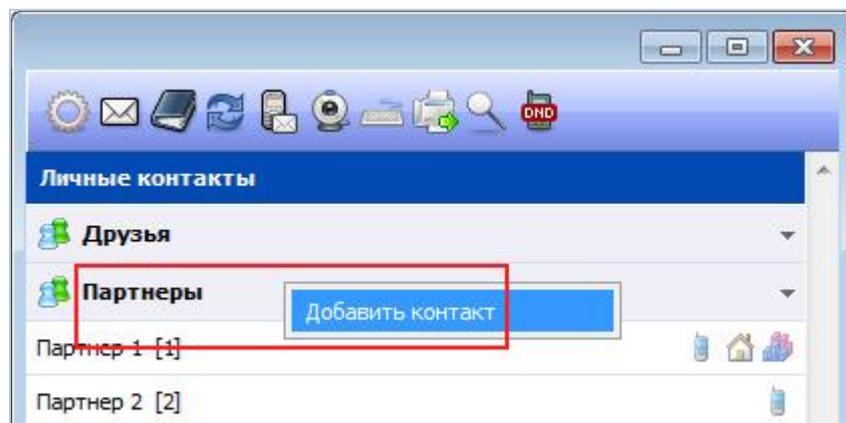
Номера контакта

Номер	Тип номера
89161234567	<div style="display: flex; align-items: center;">  ✕ </div>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Мобильный"/>

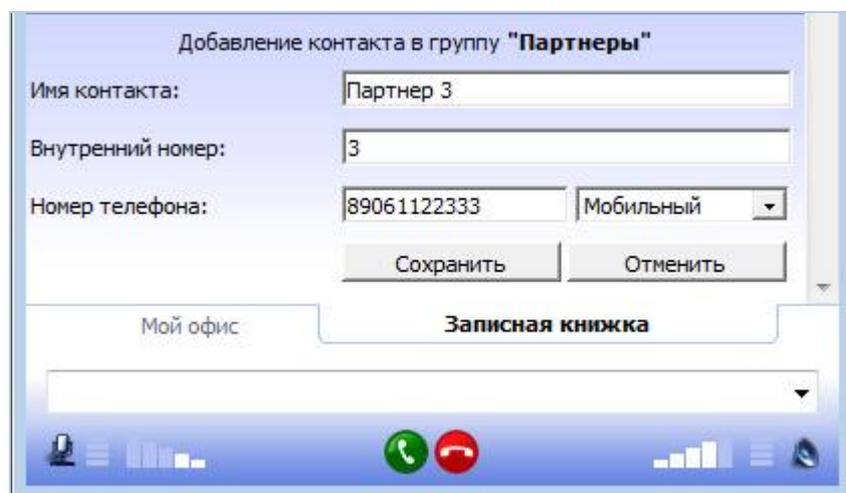
Все контакты и номера, занесенные в персональную записную книжку через личный кабинет, пользователь увидит в записной книжке своего программного телефона:

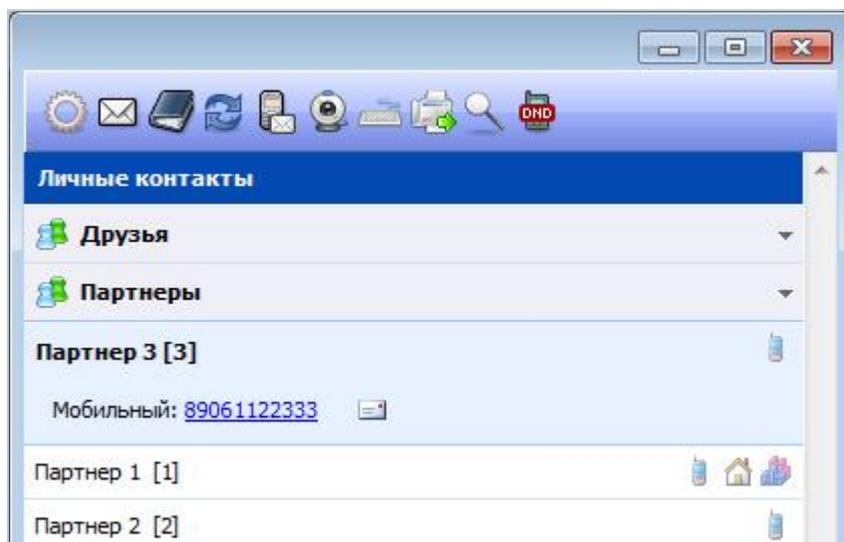


Добавить контакты в свою записную книжку пользователь может также из программного телефона. Для этого нужно кликнуть по названию группы и нажать «Добавить контакт».

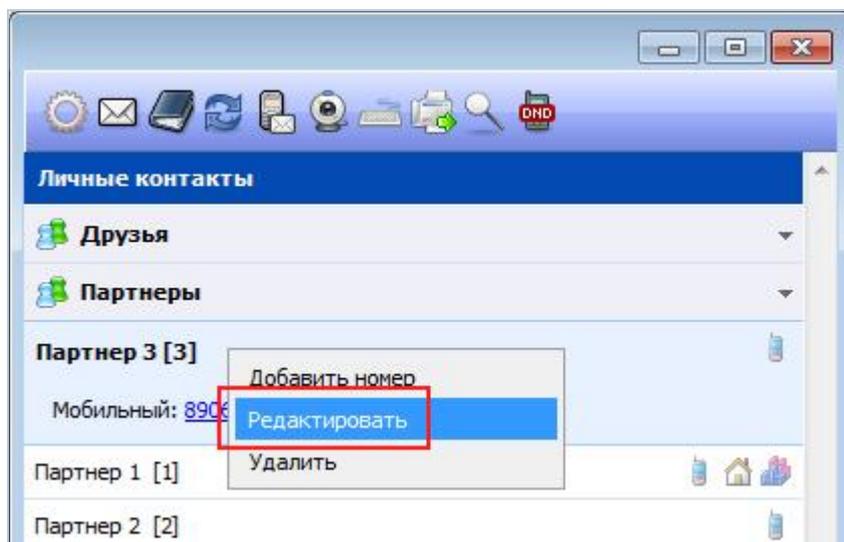


В нижней части программного телефона появится область для добавления контакта. После заполнения полей и сохранения данных имя контакта отобразится в списке контактов.





Для того чтобы отредактировать данные контакта из своей записной книжки, пользователю следует кликнуть правой кнопкой мыши по имени этого контакта или по одному из его номеров и выбрать нужное действие.



1.21 Вызов по клику из контакт-листа

Описание

Для того чтобы совершить внутренний вызов из программного телефона, достаточно клика мыши по имени вызываемого абонента.

Зачем

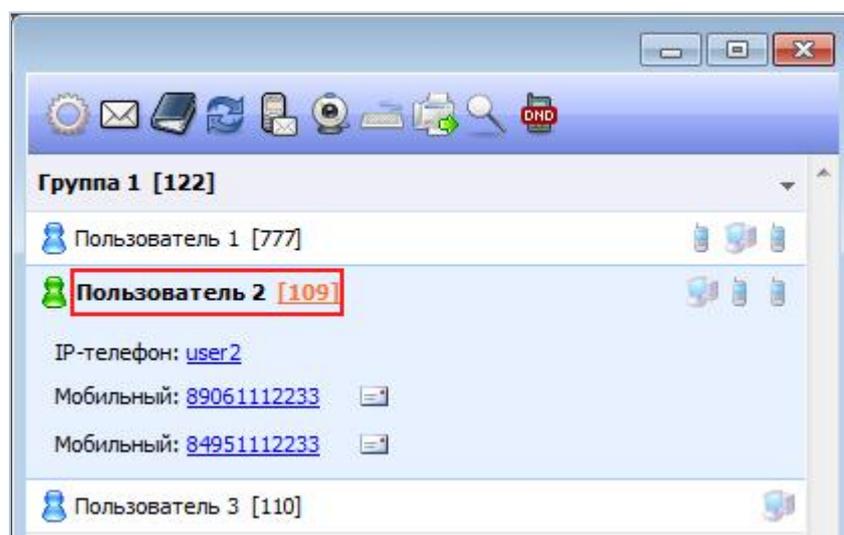
Чтобы не тратить время на поиск или набор телефонного номера абонента, уже введенного в базу данных системы, пользователю достаточно просто кликнуть по имени этого абонента в своем программном телефоне.

Как это работает

При вызове по клику в программном телефоне автоматически набирается внутренний номер вызываемого абонента (например, sip:202@mydomain.ru, где «202» – внутренний номер пользователя домена mydomain.ru). После этого система в соответствии с заданными настройками попытается дозвониться на указанные контактные номера абонента.

Как начать пользоваться

Чтобы позвонить абоненту, пользователю в списке контактов своего программного телефона нужно кликнуть по его имени. Если необходимо позвонить только на один из номеров абонента, нужно раскрыть список всех его контактных номеров и кликнуть по нужному номеру.



1.22 Вызов по имени

Описание

Чтобы позвонить сотруднику офиса или абоненту из записной книжки, пользователю вместо номера телефона достаточно набрать его отображаемое имя в своем софтфоне.

Зачем

Если оператор помнит, как точно в списке контактов было записано имя абонента, которому он хочет позвонить, он может ввести это имя в своем программном телефоне в поле для ввода номеров. Система автоматически начнет дозваниваться на контактные номера нужного абонента. Таким образом, пользователь сможет сэкономить свое время на поиск абонента среди десятка групп.

Как это работает

Пользователь набирает в своем программном телефоне имя нужного ему абонента (например, «Пользователь 1»). После чего, если имя введено верно, система автоматически наберет внешний номер абонента, например, sip:202@voip2.akado-telecom.ru (где «202» – внутренний номер абонента). А затем начнет дозваниваться на указанные контактные номера в зависимости от заданных настроек.

Как начать пользоваться

Пользователь в строке ввода номера набирает отображаемое имя абонента (полностью) и нажимает Enter или кнопку «Позвонить» .



1.23 Вызов из Internet Explorer

Описание

Из окна браузера можно позвонить по SIP номеру, размещенному на web-сайте. Для этого нужно выделить номер телефона, кликнуть по нему правой кнопкой мыши и в контекстном меню выбрать «Позвонить через Софтфон».

Зачем

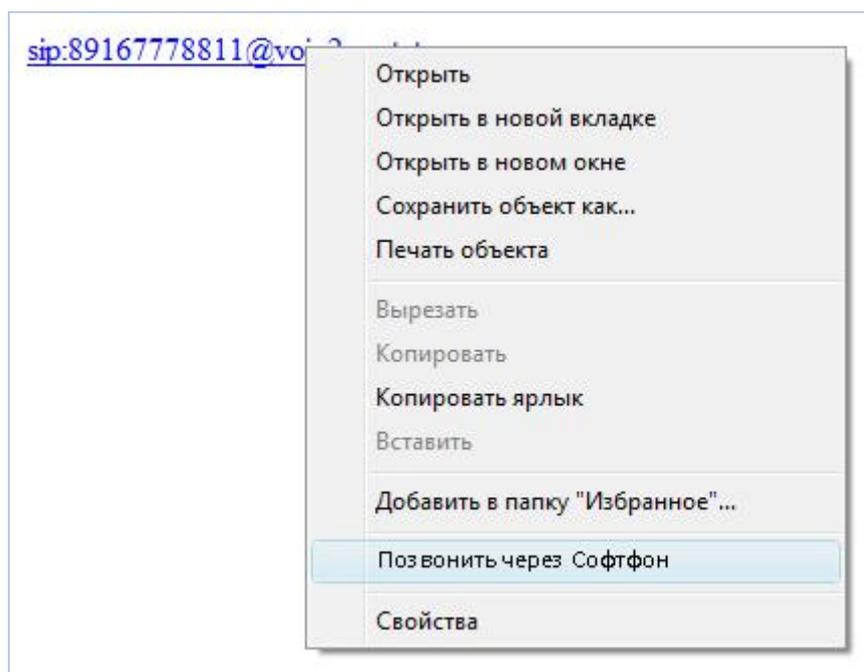
Если SIP номер, по которому нужно позвонить, находится на web-сайте, то пользователь может позвонить по нему из окна браузера, не открывая специально для этого окно своего программного телефона.

Как это работает

SIP номера пользователей могут быть указаны на каком-нибудь сайте. Пользователи одного и того же домена могут позвонить друг другу, кликнув по номеру в окне браузера. Номер в программном телефоне наберется автоматически, и система попытается дозвониться нужному абоненту по всем указанным контактными номерам в соответствии с настройками (порядок дозвона, рабочие часы, ограничение черным/ белым списком).

Как начать пользоваться

Все что нужно сделать пользователю для того, чтобы позвонить, так это кликнуть правой кнопкой мыши по SIP номеру в окне браузера (если SIP номер не определен как ссылка, то перед тем как кликнуть по номеру, его нужно предварительно выделить) и выбрать «Позвонить через Софтфон».



1.24 Всплывающее уведомление о вызове

Описание

При входящем вызове в программном телефоне появляется всплывающее информационное окно, в котором отображаются имя или номер телефона вызывающего абонента.

Зачем

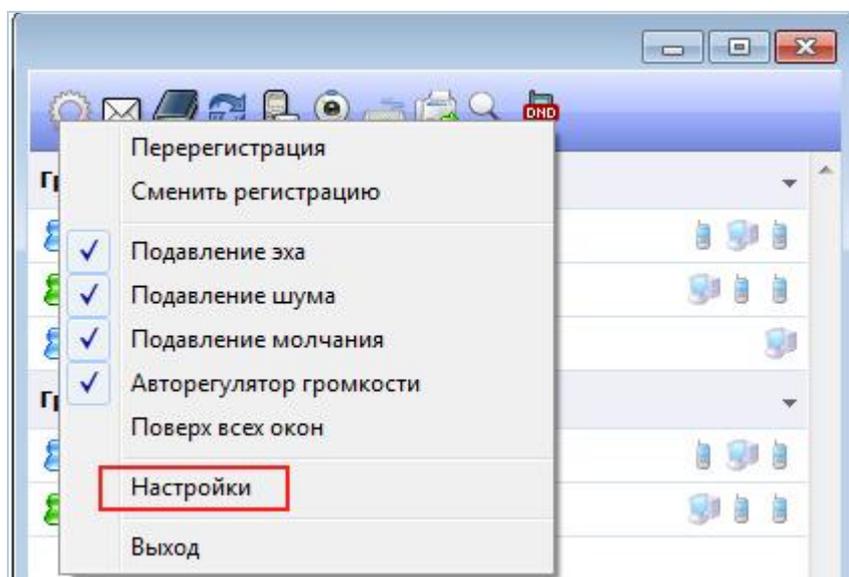
Для того чтобы абоненту отображалось дополнительное сообщение о поступлении вызова, он может включить функцию «Всплывающее уведомление о звонке».

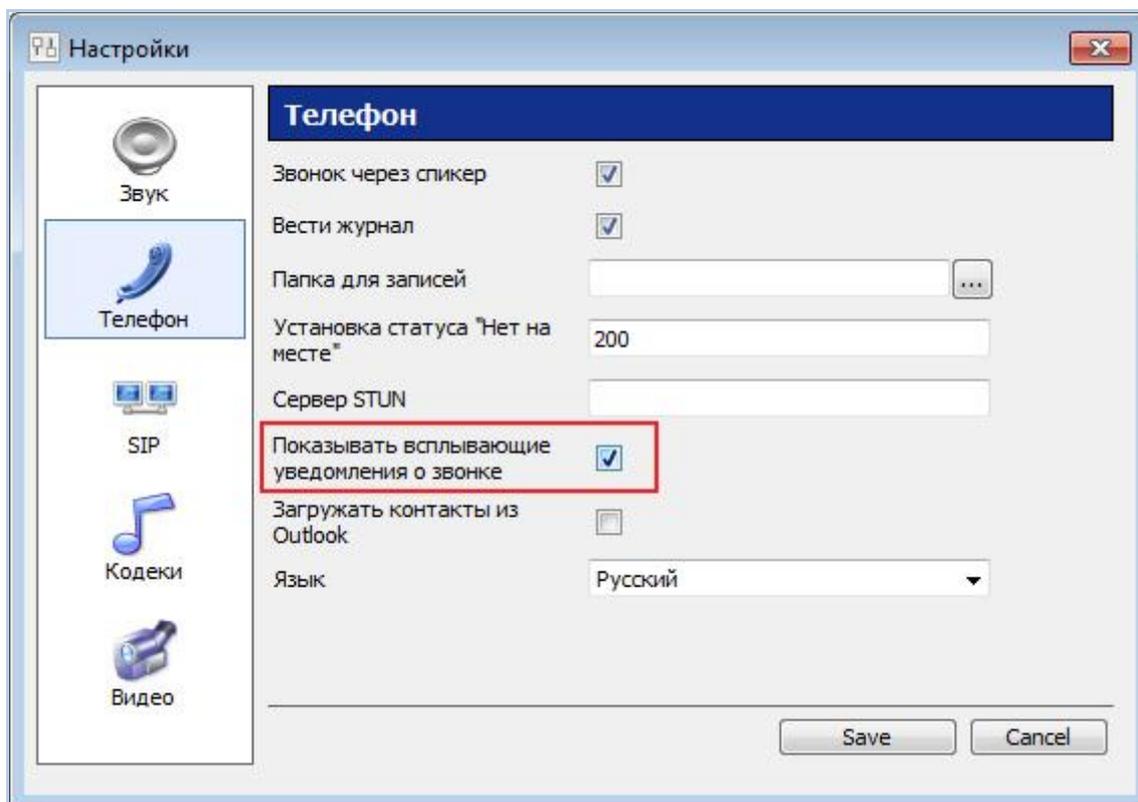
Как это работает

При поступлении вызова абоненту на программный телефон отображается дополнительное окно с сообщением о поступлении вызова и данными о звонящем. Включить или отключить всплывающие уведомления может сам абонент.

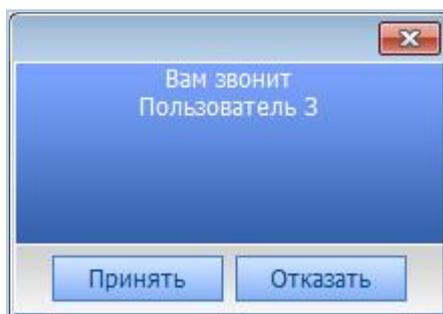
Как начать пользоваться

В настройках своего программного телефона пользователь ставит галочку в строке «Показывать всплывающие уведомления о звонке».

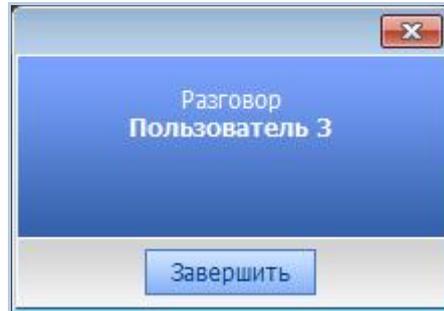




После сохранения настроек и перерегистрации программного телефона каждый раз при получении входящего звонка пользователь в правом нижнем углу экрана будет видеть информационное окно с данными о вызывающем абоненте: номер телефона, если вызов внешний, или имя звонящего, если вызов внутренний.



В этом же окне можно принять или отклонить звонок нажатием соответствующей кнопки «Принять»/ «Отказать», а во время разговора звонок можно завершить нажатием кнопки «Завершить».



1.25 Повторный вызов (Redial)

Описание

Повторный вызов последнего набранного номера осуществляется нажатием клавиши вызова. Также в окне программного телефона пользователь может просмотреть список последних набранных номеров.

Зачем

Повторный вызов необходим для того, чтобы вызвать последний набранный номер можно было одним кликом мышки, а не набирать каждый раз номер абонента. Таким образом, пользователи смогут сэкономить свое время.

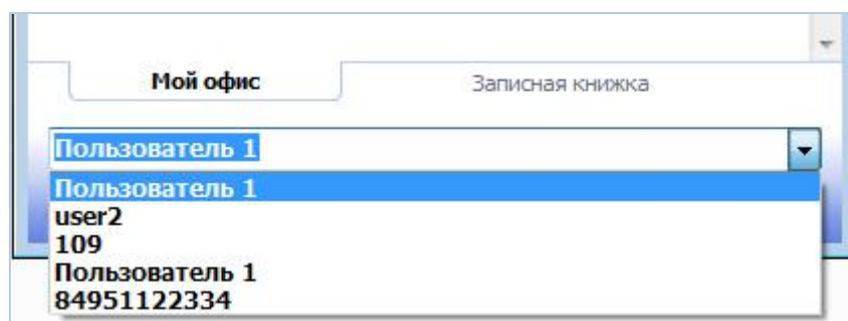
Как это работает

Список последних набранных пользователем номеров хранится непосредственно в программном телефоне. Если пользователь нажмет на клавишу вызова или просто на Enter, система начнет дозваниваться до верхнего номера из этого списка.

Как начать пользоваться

Для того чтобы пользователю вызвать последний набранный номер, нужно выполнить одно из действий:

- нажать на клавишу «Позвонить» ;
- установить курсор в поле ввода номера и нажать Enter;
- открыть выпадающий список последних набранных номеров и кликнуть мышкой по одному из этих номеров.



1.26 Прямой вызов абонента (DID)

Описание

Данная функция позволяет выделить для сотрудника прямой телефонный номер. Теперь это личный телефонный номер сотрудника, и все вызовы будут переадресованы на его контактные номера.

Зачем

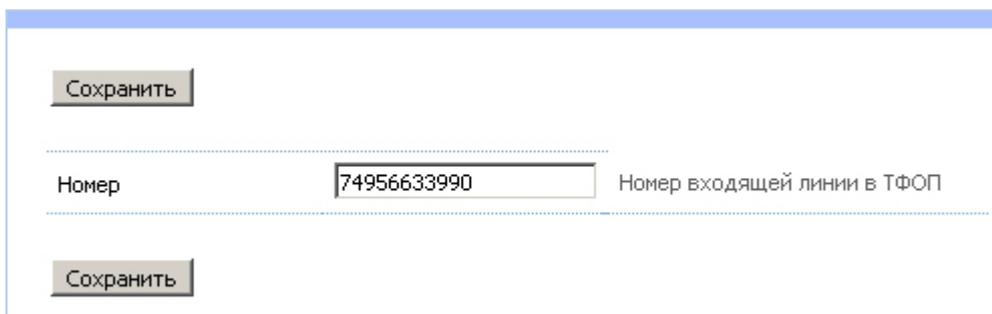
Если необходимо, чтобы на абонента вызовы приходили напрямую (без перевода из группы или IVR-сценария), на него можно назначить внешний номер.

Как это работает

Вызов клиента, поступивший на внешний номер абонента, распределяется системой по всем контактным номерам абонента, для которых могут быть заданы разные настройки распределения. Если на данный момент абонент недоступен (он занят другим вызовом, клиент позвонил в нерабочее время и т.п.), вызов попадает в голосовую почту абонента (если она включена) или отбивается до тех пор, пока абонент не ответит.

Как начать пользоваться

Администратор в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» создает новую входящую линию и указывает SIP URI абонента, выданный провайдером телефонии, у которого был куплен номер, либо SIP URI, на который отправляет вызовы шлюз.



<input type="button" value="Сохранить"/>		
Номер	<input type="text" value="74956633990"/>	Номер входящей линии в ТФОП
<input type="button" value="Сохранить"/>		

На вкладке «Правила маршрутизации» необходимо выбрать перевод на пользователя и указать его имя. Администратор может задать ограничение черным/белым списком, а для каждого правила может указать рабочие часы.

Параметры
Правила маршрутизации
Список фильтрации

	Включить	Префиксы	Расписание	Перевод на
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="*"/> 	<input type="text" value="Не указано"/> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Пользователя <ul style="list-style-type: none"> Пользователя Голосовую почту пользователя Группу Голосовую почту группы IvR-сценарий Завершение Факс пользователя Факс группы </div>
<input type="button" value="Добавить правило"/>		<input type="button" value="Сохранить изменения"/>		
<p>* Изменяйте приоритетность правил, перетаскивая строки вверх или вниз. Чем выше приоритет, тем выше его приоритет.</p>				

1.27 Видеофон

Описание

Программный телефон поддерживает функции видеосвязи. Благодаря современным алгоритмам сжатия достигается высокое качество передачи видео.

Зачем

Видеосвязь позволяет пользователю видеть своего собеседника во время разговора.

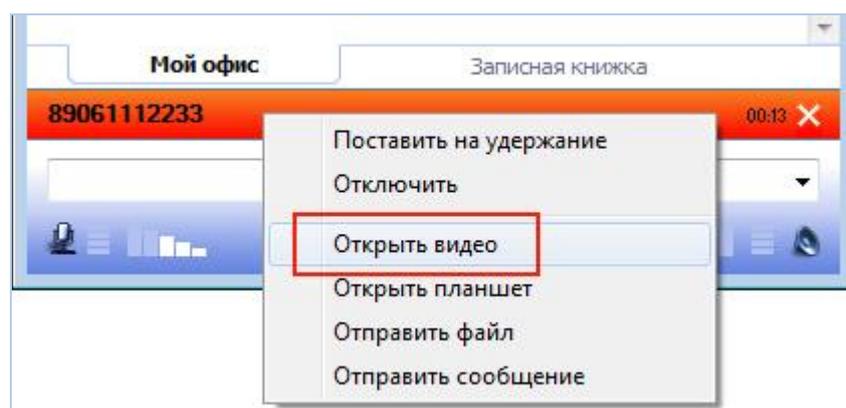
Как это работает

Видеосвязь работает по тем же принципам, что и голосовая связь. С помощью протокола SIP происходит инициализация сессии между двумя абонентами, только помимо аудиопотока включается еще и видеопоток. Видеосвязь возможна только между устройствами или программами, поддерживающими видео.

Как начать пользоваться

Все, что нужно для того, чтобы начать пользоваться видеосвязью, – это компьютер и web-камера, либо аппаратный видеофон.

Для создания видеосвязи абоненту необходимо позвонить со своего программного телефона тому, с кем он хочет связаться, правой кнопкой мыши щелкнуть по красному индикатору разговора и выбрать «Открыть видео». Появится окно «Видеофон» с передачей изображения собеседника в реальном времени (для качественной видеосвязи рекомендуется минимальная ширина канала 512 Кб/сек).



1.28 Аудиоконференции

Описание

Программный телефон предоставляет возможность организовывать голосовые конференции, для этого пользователю нужно позвонить нескольким абонентам одновременно. В конференции могут принимать участие как внешние, так и внутренние абоненты.

Зачем

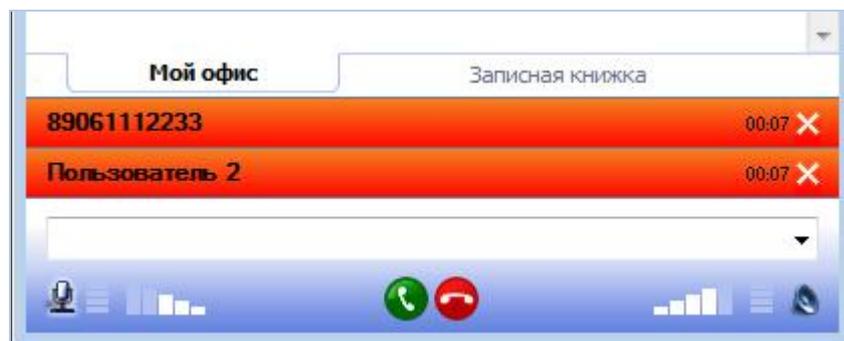
Благодаря конференциям абоненты при решении каких-то вопросов могут прийти к соглашению за гораздо меньшее время, чем если бы заинтересованные стороны созванивались и разговаривали друг с другом один на один.

Как это работает

Пользователь звонит со своего программного телефона сначала одному абоненту, затем второму, третьему и т.д. Как только абоненты отвечают на вызов, они автоматически присоединяются к конференции. При этом подключать к конференции можно абонентов, позвонив им как на софтфоны, так и на городские или мобильные номера телефонов. Если во время конференции один из ее участников ответит на входящий вызов, позвонивший ему абонент также присоединится к конференции. Во время конференции участников можно ставить на удержание. Отключить абонентов от конференции можно по одному человеку или всех сразу.

Как начать пользоваться

Для создания аудиоконференции пользователю нужно создать одну за другой аудиосвязи с теми абонентами, с которыми он хочет связаться. То есть сначала он звонит со своего программного телефона одному абоненту и устанавливает с ним аудиосвязь, затем пользователь звонит второму абоненту и устанавливает связь с ним, потом третьему и т.д. Максимальное количество участников конференции ограничено только пропускной способностью каналов ВСЕХ участников.



Для того чтобы отключить одного из абонентов от конференции, можно выполнить одно из следующих действий:

- кликнуть правой кнопкой мыши по красной полосе вызова нужного абонента и в выпадающем меню выбрать «Отключить»;
- кликнуть по крестику (на полосе вызова) напротив имени нужного абонента.

Для того чтобы завершить конференцию сразу со всеми участниками, нужно кликнуть по красной кнопке «Положить трубку».

1.29 Видеоконференции

Описание

Благодаря видеоконференции в сеансе аудио- и видеосвязи могут участвовать сразу несколько человек.

Зачем

Видеоконференции обеспечивают «живое» общение людей, находящихся на расстоянии друг от друга, посредством обмена аудио и видео по сети передачи данных в режиме реального времени. Видеоконференции могут устраиваться между любым количеством участников. Кроме передачи звука и видео во время видеоконференции доступны функции планшета, отправки сообщения и передачи файлов.

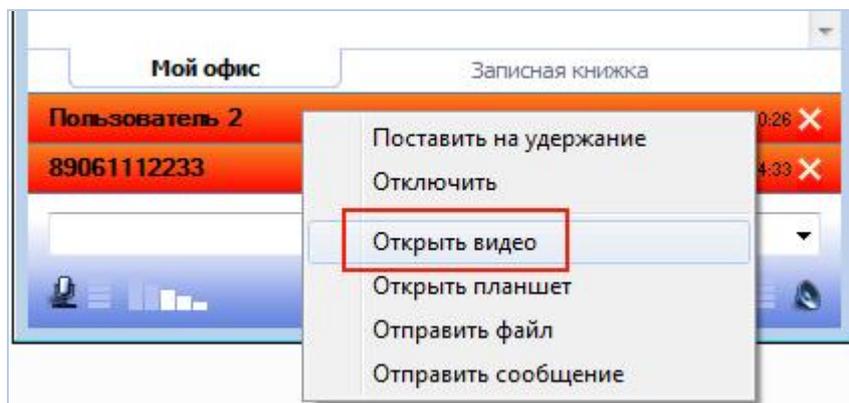
Как это работает

Видеоконференция работает по тем же принципам, что и видеосвязь: с помощью протокола SIP происходит инициализация сессии между абонентами. Программный телефон позволяет устраивать видеоконференции из любой точки мира, где есть Интернет.

Как начать пользоваться

Если у пользователя есть компьютер, web-камера, микрофон и выход в Интернет, значит, у него есть возможность устраивать видеоконференции и управлять ими через программный телефон!

Для создания видеоконференции пользователю нужно создать одну за другой видеосвязи с теми абонентами, с которыми он хочет связаться. То есть сначала он звонит со своего программного телефона одному абоненту, щелкает правой кнопкой мыши по красному индикатору разговора и выбирает «Открыть видео» (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). Появляется окно «Видеофон» с передачей изображения собеседника в реальном времени. Затем пользователь звонит второму абоненту, устанавливает с ним видеосвязь, потом третьему и т.д. Максимальное количество участников конференции ограничено только пропускной способностью каналов ВСЕХ участников.



1.30 Обмен текстовыми сообщениями

Описание

Программный телефон можно использовать для передачи коротких текстовых сообщений пользователям, которые пользуются им либо другим IP-телефоном с аналогичной функциональностью.

Зачем

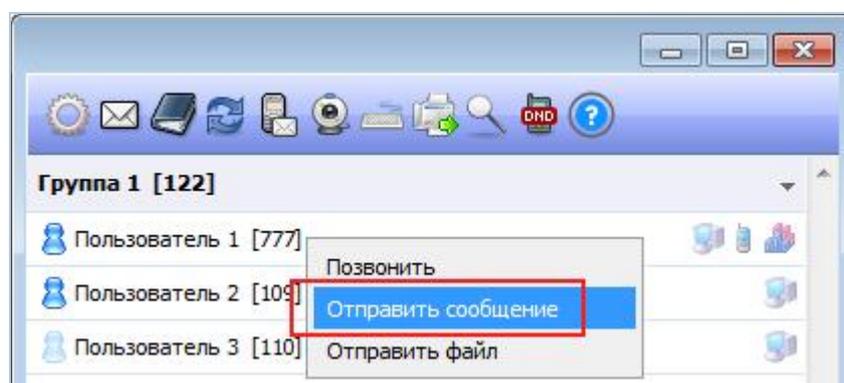
Для передачи информации пользователям необязательно друг другу звонить, можно отправить краткое текстовое сообщение. Это может быть полезно, например, во время конференции - чтобы не перебивать говорящего. Либо в сообщении можно написать вопрос, по которому звонит клиент, при переводе его вызова на другого пользователя.

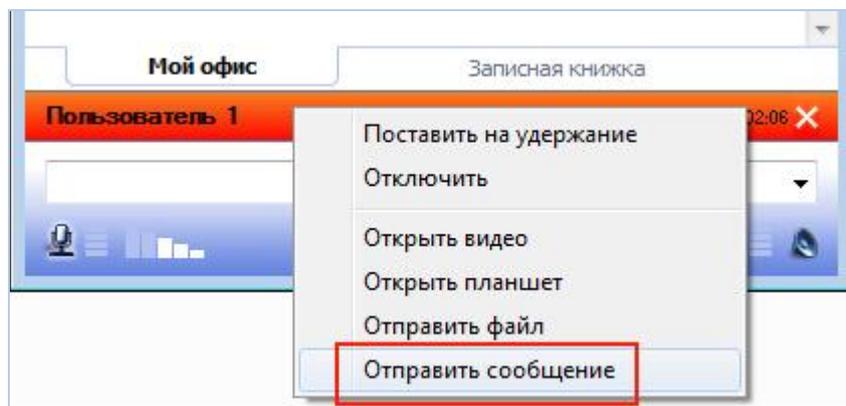
Как это работает

Пользователь в своем программном телефоне кликает по имени абонента, которому необходимо отправить сообщение, и набирает текст. Если одно и то же сообщение нужно отправить нескольким абонентам, то для того, чтобы не вводить одинаковый текст несколько раз, можно воспользоваться рассылкой сообщений и отправить его сразу на всю группу. Сообщение будет доставлено тем абонентам, у которых был включен программный телефон.

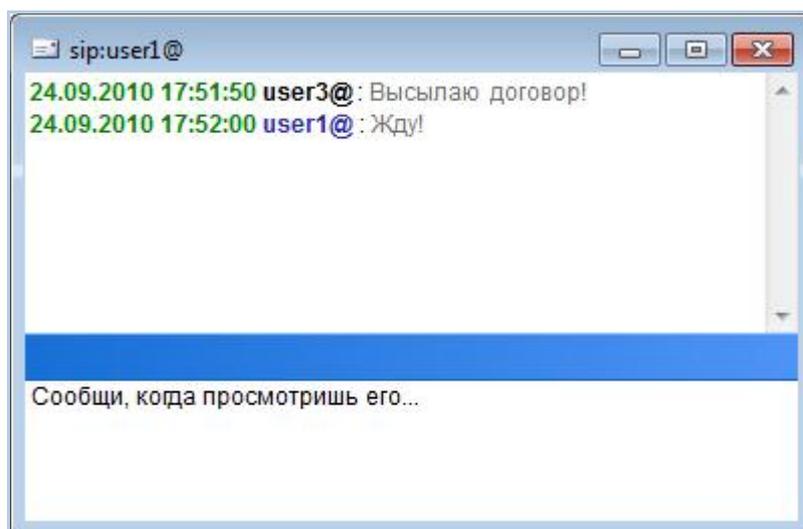
Как начать пользоваться

Пользователь в списке контактов своего программного телефона находит того абонента, которому хочет отправить текстовое сообщение, кликает по его имени правой кнопкой мыши (или, если он с этим абонентом уже разговаривает с помощью программного телефона, он также может кликнуть по полосе вызова) и в появившемся контекстном меню выбирает «Отправить сообщение».



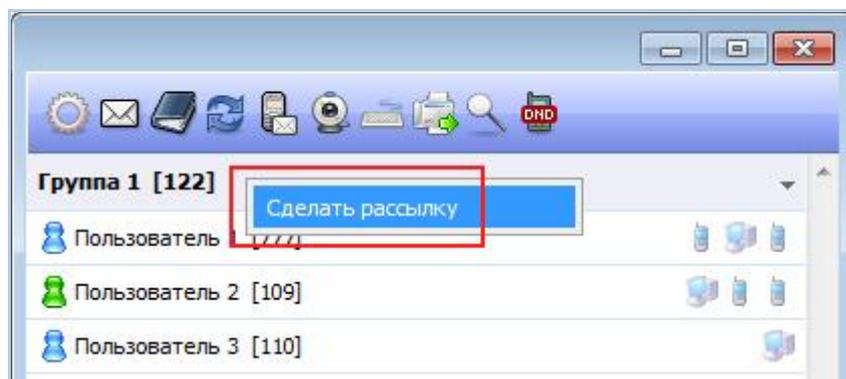


В нижней части появившегося окна нужно ввести текст сообщения, для отправки которого достаточно нажать Enter. В верхней части окна отображаются все переданные и полученные сообщения с указанием даты и времени их отправки и SIP URI пользователя.



Когда пользователь печатает сообщение, его собеседник в заголовке окна видит значок .

Для того чтобы отправить сообщение на группу пользователей, нужно выбрать правой кнопкой мыши название этой группы и выбрать «Сделать рассылку».



1.31 Обмен файлами

Описание

Пользователи программного телефона могут обмениваться файлами.

Зачем

Передать файл другому пользователю быстро и удобно можно через программный телефон.

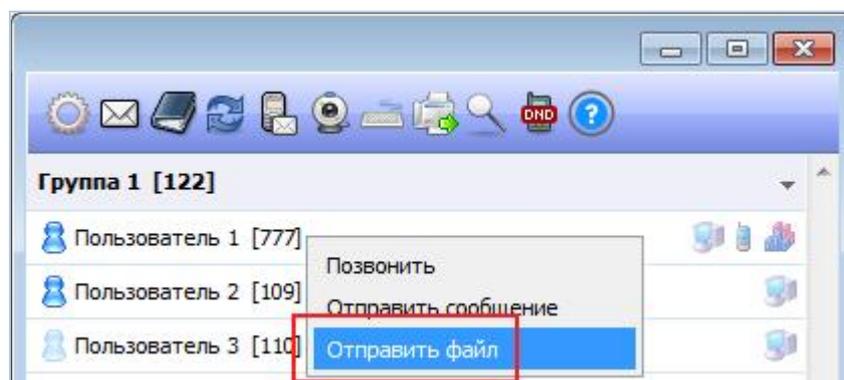
Как это работает

Пользователь выбирает файл и отправляет его другому сотруднику. Если программный телефон сотрудника запущен, он получит оповещение на прием файла с указанием названия и размера файла и SIP URI отправителя. После подтверждения запроса на прием файла, начинается его передача и сохранение в стандартную директорию.

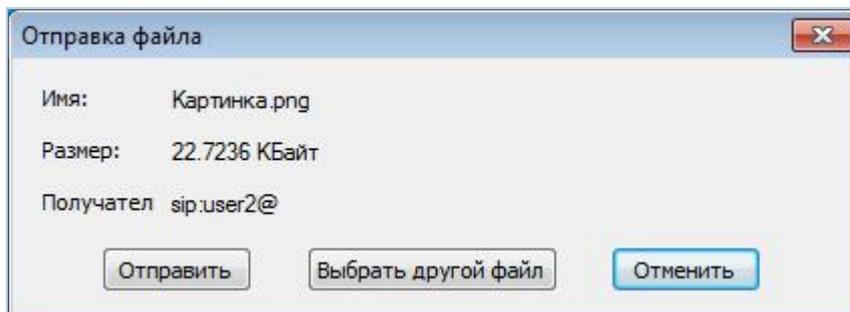
Отменить передачу файла (в любой момент до окончания его передачи) может как отправитель, так и получатель.

Как начать пользоваться

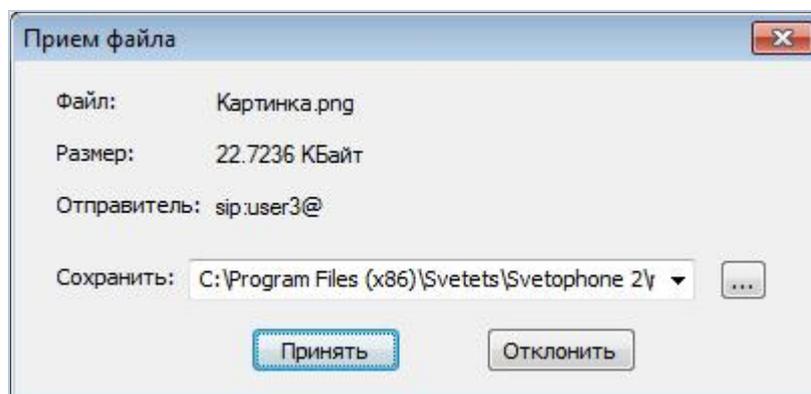
Пользователь находит в списке контактов своего программного телефона сотрудника, которому хочет отправить файл, кликает правой кнопкой мыши по его имени и выбирает «Отправить файл».



После этого нужно выбрать файл для передачи. Откроется окно с информацией о файле и получателе.



После нажатия кнопки «Отправить» у получателя появится окно с запросом на прием файла.



После одобрения получателем запроса и передачи файла, можно открыть папку, в которую сохранился файл, или сразу открыть сам файл.

1.32 Планшет

Описание

Все участники разговора (или конференции) видят общую доску, на которой они могут рисовать и вносить изменения в рисунки других пользователей.

Зачем

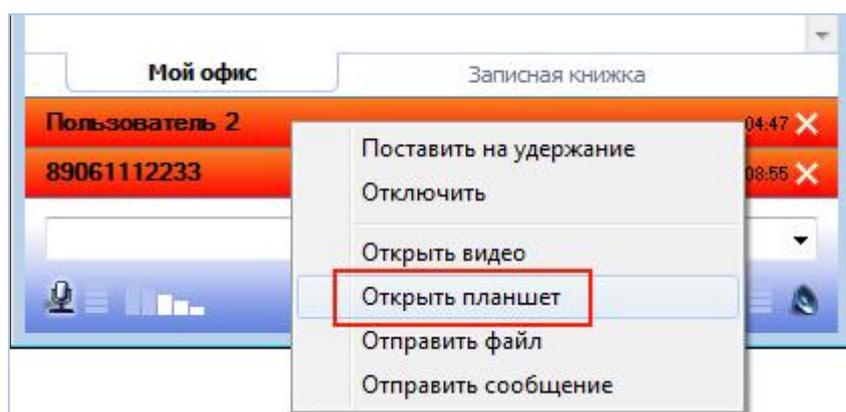
Пользователи программных телефонов могут во время разговора дополнять свои слова рисунками или схемами. С помощью планшета один пользователь что-то рисует, параллельно комментируя. Остальные участники разговора видят изображаемое первым, обсуждают это, а при необходимости, что-то дорисовывают на том же рисунке.

Как это работает

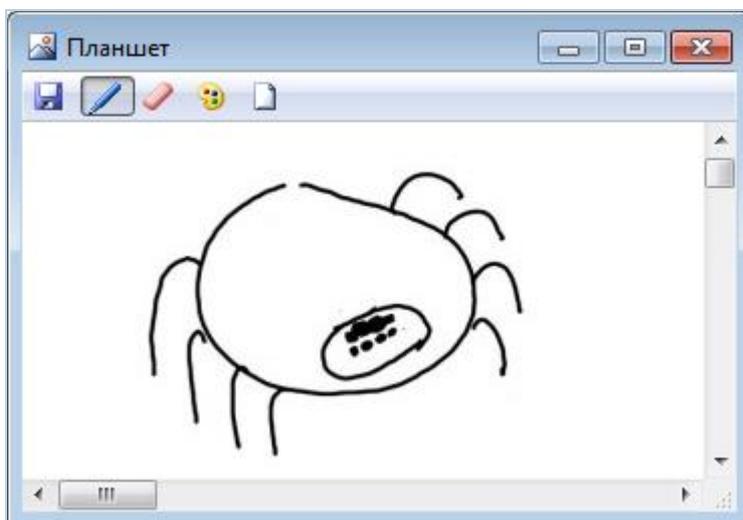
После того как один из участников разговора (конференции) откроет планшет, у других пользователей программного телефона он откроется автоматически. Рисовать в поле для рисования могут все одновременно. Если пользователь случайно закрыл планшет, он может его открыть снова. В любой момент изображение можно сохранить или очистить. При последующем открытии окна планшета, будет открываться последнее изображение.

Как начать пользоваться

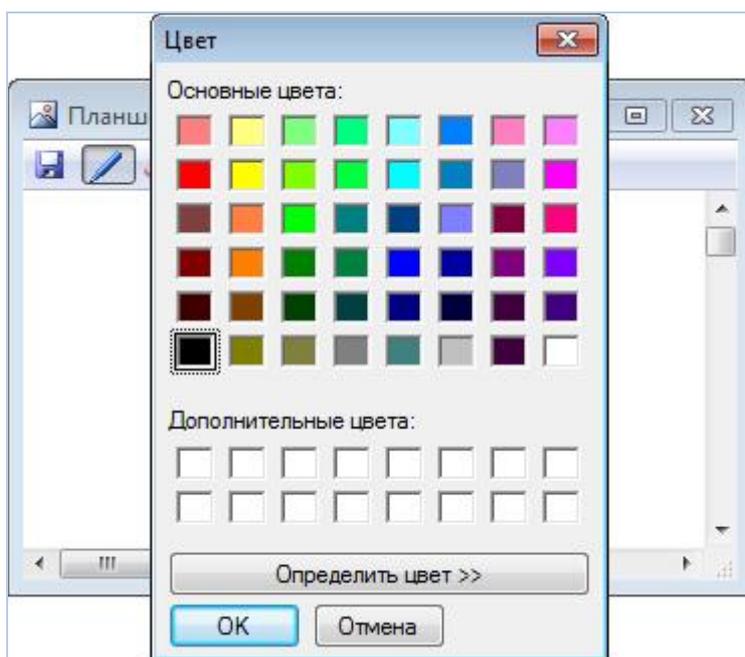
Во время разговора пользователь программного телефона кликает правой кнопкой мыши по полосе вызова и выбирает из контекстного меню «Открыть планшет».



У всех пользователей программного телефона, участвующих в разговоре, открывается окно с полем для рисования. В планшете доступны такие инструменты, как «Карандаш»  и «Ластик» .



Цвет карандаша можно поменять нажатием на иконку 😊.



Чтобы очистить сразу все поле планшета нужно нажать на иконку 🗑️, чтобы сохранить изображение – на 💾.

1.33 Поддержка USB-телефонов

Описание

Программный телефон поддерживает интеграцию с аппаратными USB-телефонами Skuramate и Cyberphone. USB-телефоны рекомендуются тем, кто испытывает ностальгию по старым добрым телефонным трубкам, но при этом хочет использовать компьютер как универсальное средство связи.

Зачем

Если пользователю привычнее пользоваться не гарнитурой, а обычной телефонной трубкой, то он может подключить к компьютеру USB-телефон. Внутри трубки уже есть микрофон и динамик, так что гарнитура пользователю не понадобится.

Как это работает

USB-телефон работает как обычный телефон, но использует компьютер для передачи голоса вашему собеседнику. Для вызова, принятия или отклонения звонка используются зеленая и красная кнопки. Набор номера осуществляется нажатием кнопок с цифрами. Изменение громкости регулируется нажатием кнопок со стрелками «Вверх», «Вниз». О поступлении звонка абонент узнает по звуковому сигналу. Ощущения при работе с USB-телефоном такие же, как при использовании обычного телефона.





Как начать пользоваться

Пользователь покупает понравившийся ему USB-телефон (наш программный телефон поддерживает интеграцию с аппаратными телефонами фирм Skypemate и Cyberphone), подключает этот телефон в USB своего компьютера и запускает софтфон. Если выбран телефон фирмы Cyberphone, то нужно будет установить драйвера, которые идут в комплекте к телефону. Вот и все - пользователь уже может пользоваться своим USB-телефоном!

1.34 Журнал операций в web-интерфейсе

Описание

Все действия пользователей и администраторов в web-интерфейсе, связанные с изменением конфигурации домена, фиксируются в журнале операций.

Зачем

Для того чтобы администратор мог узнать, чьи именно действия из пользователей домена при работе в web-интерфейсе привели к той или иной ситуации, все изменения в конфигурации домена записываются в журнале.

Как это работает

Система автоматически сохраняет данные о каждом действии, производимом пользователями и администраторами в web-интерфейсе. Эта информация выводится в журнале операций в виде списка в хронологическом порядке и доступна администраторам. При этом удалить записи о каких-либо операциях или полностью отключить журнал операций нельзя.

Как начать пользоваться

Администратор может просмотреть журнал операций на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Журнал операций».

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
 - Журнал вызовов
 - Отчёты
 - Статистика реального времени
 - Журнал операций**
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10 11 12 13 14 15

Всего действий: **323**

Пользователь	Объект	Имя объекта	Действие	Дата операции	Данные
Евгений	Пользователь	shevchuk	Вход в систему администрирования	2010-09-17 09:35:32	IP
Руслан	Пользователь	palrus	Вход в систему администрирования	2010-09-17 09:24:04	IP
root	Пользователь	puhaev	Подключение/отключение оператора	2010-09-16 13:54:41	is_operator
Евгений	Пользователь	shevchuk	Вход в систему администрирования	2010-09-16 13:05:50	IP
root	Пользователь	puhaev	Подключение/отключение оператора	2010-09-16 12:58:07	is_operator
Наталья	Пользователь	nat	Вход в систему администрирования	2010-09-16 12:49:51	IP
Руслан	Пользователь	palrus	Вход в систему администрирования	2010-09-16 12:48:31	IP
Константин	Пользователь	patrikeev	Редактирование	2010-09-16 12:29:01	is_supervisor
Константин	Пользователь	patrikeev	Вход в систему администрирования	2010-09-16 12:28:26	IP
Константин	Пользователь	patrikeev	Редактирование	2010-09-16 12:28:11	is_supervisor

Фильтр

С даты: ... По дате:

На странице указано общее количество операций за рассматриваемый период времени, количество страниц, которое они занимают, а также следующие данные:

- **Пользователь:** имя того пользователя, операция которого зафиксирована в списке;
- **Объект:** то, над чем была произведена операция;
- **Имя объекта:** название объекта до того момента, когда над ним была произведена операция;
- **Действие:** что именно было совершено (создание/удаление объекта, добавление/удаление пользователя, редактирование и т.п.). Если действием является удаление объекта, то вся строка статистики в таблице выделяется розовым цветом;
- **Дата операции:** точная дата и время осуществления действия;
- **Данные:** уточняющая информация о действии.

1.35 CallBack

Описание

Функция CallBack позволяет пользователям системы совершать исходящие вызовы на внутренние номера домена и внешние телефонные номера за счет компании. Такая возможность позволяет экономить на междугородных и международных вызовах при звонке с мобильного или городского телефона.

Пользователь звонит на внешний номер домена со своего контактного номера. Система в автоматическом режиме прерывает соединение с пользователем и перезванивает ему. После ответа на звонок пользователь автоматически попадает в главное меню DISA, через которое он может совершить телефонный вызов или прослушать свою голосовую почту.

Зачем

Функция CallBack является необходимой для тех сотрудников, которые часто находятся вне офиса, но активно совершают вызовы, особенно международные и междугородные.

Как работает

Администратор включает для номера входящей линии функцию CallBack. Пользователь звонит на этот внешний номер домена со своего контактного номера. Система в автоматическом режиме прерывает соединение с пользователем и перезванивает ему. После ответа на звонок пользователь автоматически попадает в главное меню DISA, с помощью которого он может совершить телефонный вызов. Для этого, следуя инструкциям голосового меню, он набирает телефонный номер.

В качестве телефонного номера можно набрать:

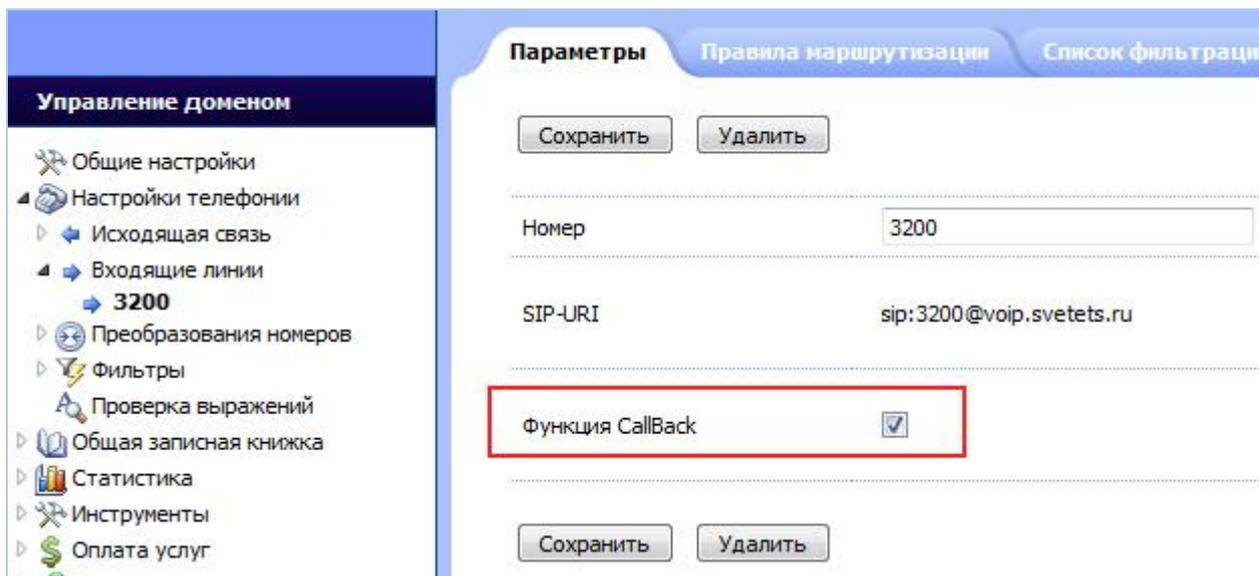
- номер стационарного или мобильного телефона (например, «84951234567»);
- внутренний номер пользователя или контакта из общей записной книжки (например, «100»);
- короткий номер контакта из личной записной книжки, при этом перед этим номером нужно набрать звездочку «*» (например, «*4»).

Все разговоры будут записываться в журнал вызовов, который можно просмотреть через web-интерфейс.

Если у пользователя включена голосовая почта, то через главное меню DISA пользователь также может прослушать оставленные ему голосовые сообщения.

Как начать пользоваться

Администратору на вкладке «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии/ Параметры» для номера выбранной входящей линии нужно установить галочку в строке «Функция CallBack».



Для того чтобы воспользоваться функцией CallBack, пользователю нужно позвонить на номер входящей линии.

1.36 Заказ вызова (Web CallBack)

Описание

Пользователь из своего личного web-кабинета может заказать соединение с необходимым ему абонентом. Вызов для обоих участников соединения будет входящим.

Зачем

Воспользовавшись функцией обратного вызова, пользователи могут общаться с любого номера телефона, – вызов адресату при этом будет поступать с номера компании, а не пользователя.

Как работает

Система воспринимает команду на соединение двух абонентов из браузера пользователя. При этом вызов сначала идет на номер пользователя, а после поднятия трубки – на номер собеседника.

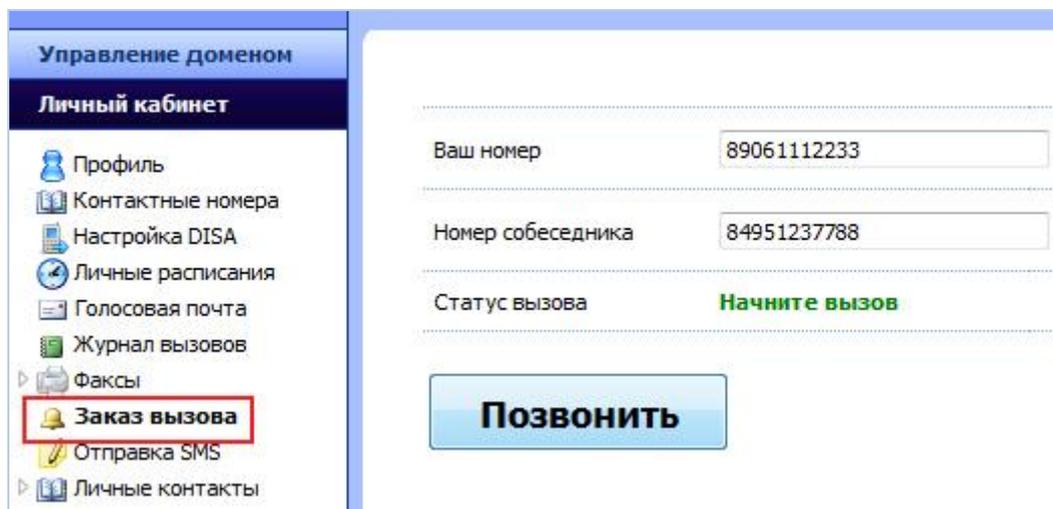
Как начать пользоваться

Пользователь может воспользоваться функцией обратного вызова из своего личного кабинета со страницы «Заказ вызова». Для этого ему нужно ввести свой контактный номер, контактный номер вызываемого абонента и нажать кнопку «Позвонить».

В качестве номера можно указывать номер стационарного или мобильного телефона (например, «89061112233»).

При вводе пользователем контактных номеров работает интеллектуальная строка с поиском контактов:

- для поля «Ваш номер» осуществляется поиск по собственным контактам пользователя;
- для поля «Номер собеседника» осуществляется поиск по записной книжке пользователя.



The screenshot shows a web interface for Akado Telecom. On the left is a navigation menu with the following items: 'Управление доменом', 'Личный кабинет', 'Профиль', 'Контактные номера', 'Настройка DISA', 'Личные расписания', 'Голосовая почта', 'Журнал вызовов', 'Факсы', 'Заказ вызова' (highlighted with a red box), 'Отправка SMS', and 'Личные контакты'. The main content area is titled 'Личный кабинет' and contains the following fields: 'Ваш номер' with the value '89061112233', 'Номер собеседника' with the value '84951237788', and 'Статус вызова' with the text 'Начните вызов'. At the bottom of the main area is a large blue button labeled 'Позвонить'.

Сначала система дозванивается до пользователя. Когда пользователь ответит на вызов, он услышит голосовое сообщение о том, что идет соединение с вызываемым абонентом услуги «CallBack». После того как на вызов ответит второй абонент, произойдет соединение. Вызов будет являться входящим как для первого участника соединения, так и для второго.

В графе «Статус вызова» отображается текущее состояние соединения.

В любой момент до начала разговора с собеседником пользователь может прервать вызов. Для этого ему нужно положить трубку или нажать кнопку «Отменить».

1.37 Web Callback с мобильного телефона

Описание

Данная функция позволяет пользователю заказывать соединение с необходимым ему абонентом с помощью web-браузера со своего мобильного телефона или персонального компьютера. Вызов для обоих участников соединения будет входящим.

Зачем

Воспользовавшись функцией обратного вызова, пользователи могут общаться с любого номера телефона, – вызов адресату будет поступать с номера компании, а не пользователя. При этом пользователи могут значительно сэкономить на исходящих вызовах – вызовы осуществляются за счет компании.

Как работает

Пользователь подает запрос на соединение с нужным ему абонентом. Для этого он набирает ссылку вида:

- `http://<Название домена>/cb/<Логин пользователя>/<Номер вызываемого абонента>`

В качестве номера вызываемого абонента можно указывать:

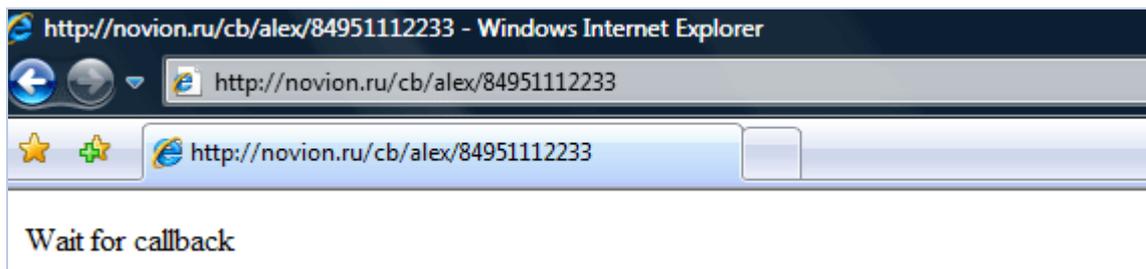
- номер стационарного или мобильного телефона (например, «84951234567»);
- внутренний номер пользователя или контакта из общей записной книжки (например, «100»);
- короткий номер контакта из личной записной книжки, при этом перед этим номером нужно набрать звездочку «*» (например, «*4»).

Сначала система дозванивается до пользователя в соответствии с заданными настройками (порядок дозвона, рабочие часы, ограничение черным/ белым списком). Когда пользователь ответит на вызов, он услышит голосовое сообщение о том, что идет соединение с вызываемым абонентом. Если в качестве номера вызываемого абонента указан внутренний номер пользователя, система будет до него дозваниваться в соответствии с настройками его профиля. После того как на вызов ответит второй абонент, произойдет соединение. Вызов будет являться входящим как для первого участника соединения, так и для второго.

В любой момент до начала разговора с собеседником пользователь может прервать вызов, положив трубку.

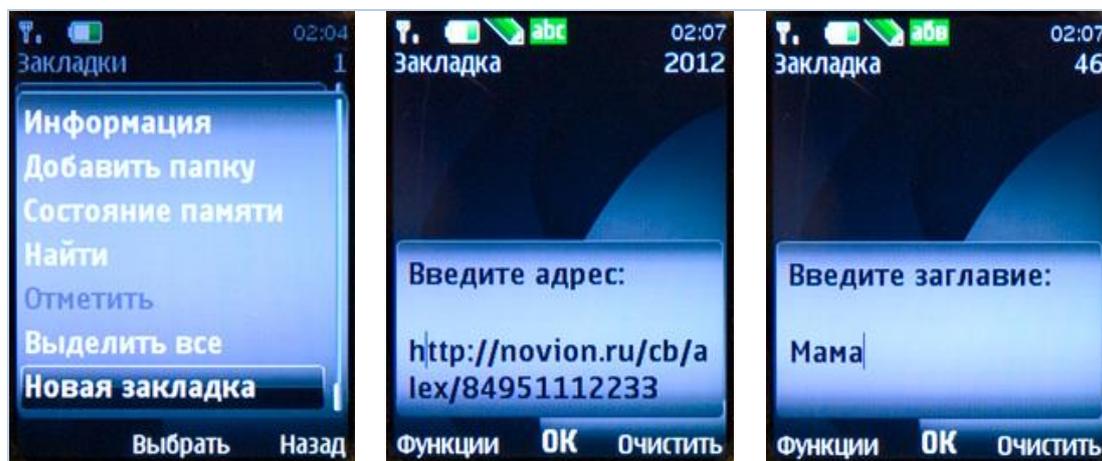
Как начать пользоваться

Совершить обратный вызов с персонального компьютера можно из любого поддерживаемого браузера. Для этого в адресной строке нужно набрать запрос в виде «[http:// <Название домена>/ cb/ <Логин пользователя>/ <Номер вызываемого абонента>](http://novion.ru/cb/alex/84951112233)» (например, <http://novion.ru/cb/alex/84951112233>).

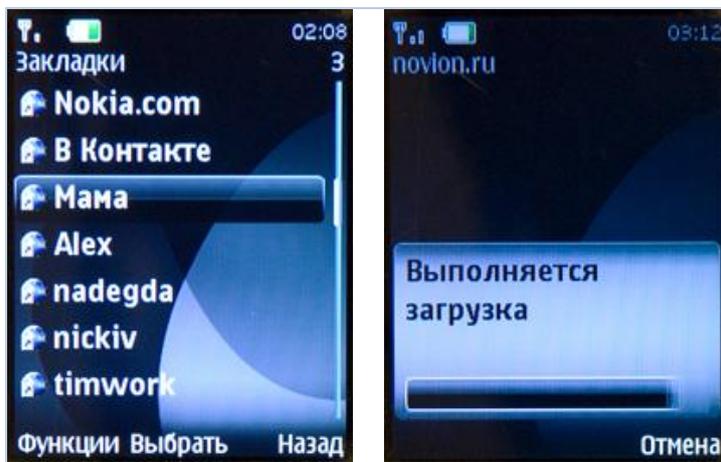


Появившаяся надпись «Wait for callback» означает, что система начала дозваниваться пользователю.

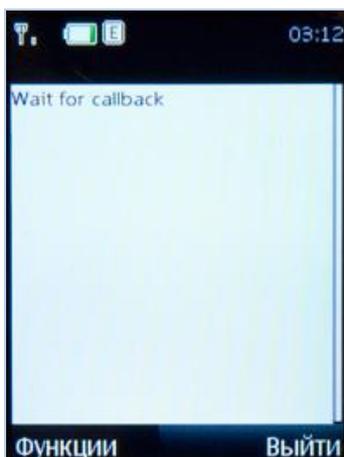
Такой же запрос на Callback можно совершать и с мобильного телефона. Чтобы не вводить адрес ссылки каждый раз при подаче запроса, можно сохранить адреса в закладках.



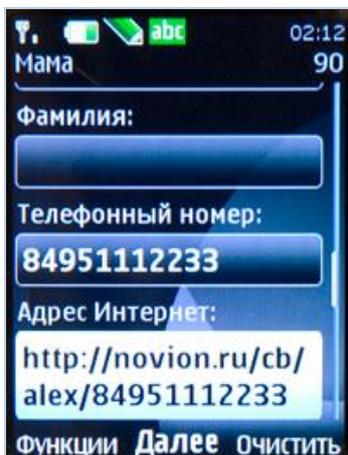
Тогда для вызова достаточно выбрать в закладках имя вызываемого абонента и нажать «Вызов».



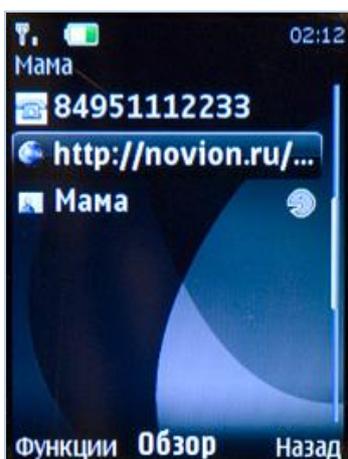
Когда система начнет дозваниваться до пользователя, отобразится надпись «Wait for callback».



Либо ссылку на Callback можно добавить в данные контакта записной книжки телефона.



Тогда для подачи запроса на Callback нужно в записной книжке найти требуемый контакт, выбрать ссылку и нажать «Вызов».



1.38 Виджет «Call Me»

Описание

Данная услуга позволяет Абонентам организовать службу исходящего вызова оператора на номер клиента. Клиенты могут заказывать соединение с оператором с web-страницы компании.

Зачем

Добавление виджета «Call Me» на Ваш сайт позволит:

- **Снизить расходы на услугу Freephone** (стоимость исходящего вызова Вашего оператора) и организовать данную службу без покупки дорогого номера 8-800;

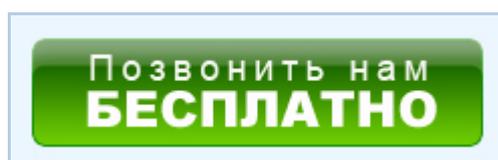
- **Снизить нагрузку на Ваши телефонные линии.** Абоненты не будут занимать телефонные линии, ожидая ответа оператора, – вызов будет установлен только после подтверждения оператора контакт-центра в соответствии с установленной очередностью;

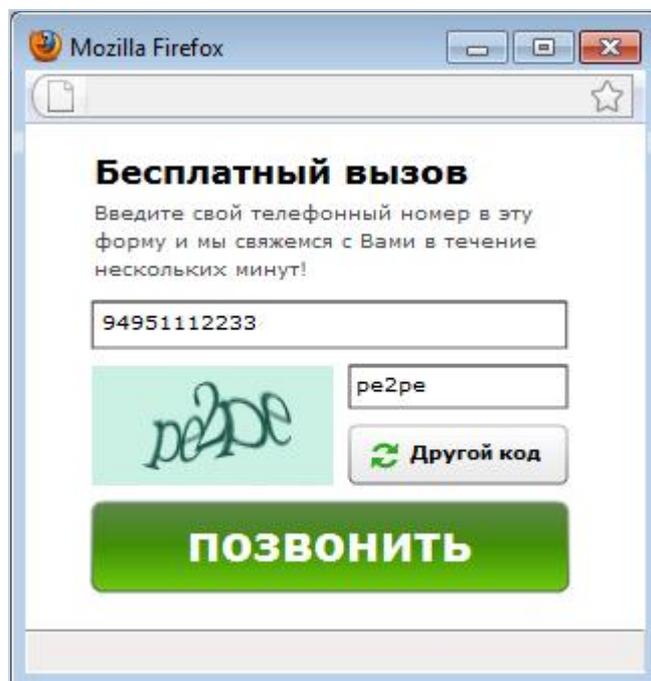
- **Увеличить лояльность Ваших клиентов** за счет снижения их затрат на услуги телефонной связи. Клиенты не будут сидеть у телефона в ожидании своей очереди (вся информация о примерном времени ожидания и месте в очереди отображается в виджете), размышляя о стоимости телефонного соединения. Для них вызов будет бесплатный (входящий);

- **Виджет «Call Me» создает имидж** инновационной компании, которая заботится о клиентах. Размещение виджета будет способствовать росту узнаваемости вашего бренда.

Как это работает

Администратор в web-кабинете управления услугами может получить код виджета и вставить его на нужный ему web-сайт. С помощью этого виджета клиенты могут инициировать телефонные вызовы от оператора (или группы операторов) компании на собственный номер, как стационарный (фиксированный), так и мобильный или SIP-телефон. Для этого клиенту достаточно кликнуть по виджету и в появившемся окне вписать тот номер телефона, на который ему должна будет перезвонить система.





Бесплатный вызов

Введите свой телефонный номер в эту форму и мы свяжемся с Вами в течение нескольких минут!

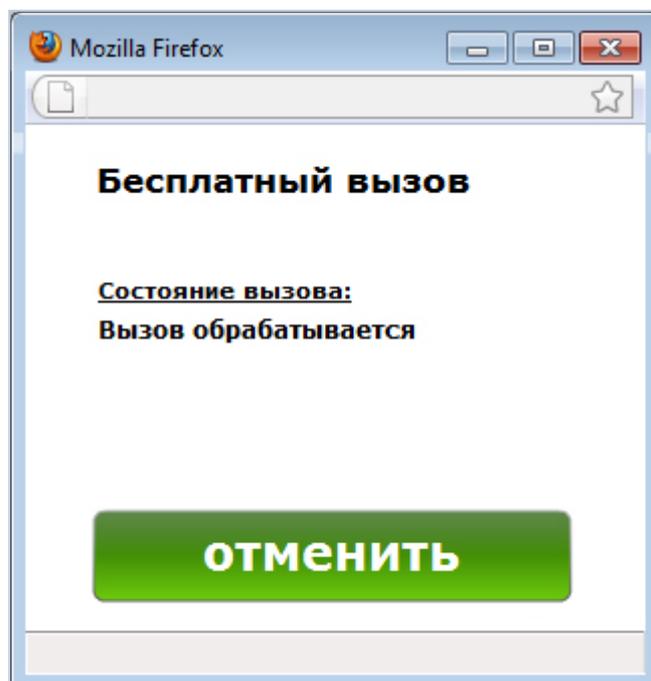
94951112233

pe2pe

Другой код

ПОЗВОНИТЬ

После того как клиент нажмет кнопку «Позвонить», система начнет дозваниваться оператору (или группе операторов с учетом очередности). Клиент в это время видит в виджете состояние инициированного вызова («Установление соединения», «Вызов обрабатывается»).



Бесплатный вызов

Состояние вызова:
Вызов обрабатывается

ОТМЕНИТЬ

Когда оператор ответит на вызов, состояние вызова поменяется на «Возьмите трубку» и система начнет дозваниваться на номер, указанный клиентом. Как только клиент возьмет трубку, произойдет соединение с оператором.

Информация по всем вызовам через виджет «Call Me» отображается в журнале вызовов домена.

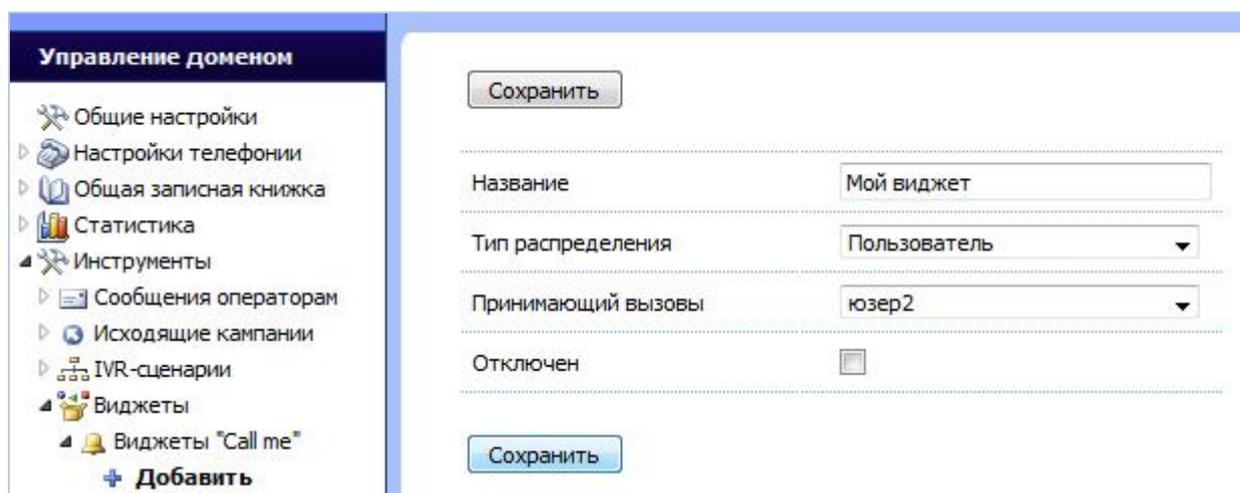
Вызов через виджет «Call Me» для клиента бесплатен – деньги за соединение снимаются со счета компании.

Как начать пользоваться

Администратор может создавать и редактировать виджеты в разделе «Управление доменом/ Инструменты/ Виджеты».

Для создания нового виджета необходимо нажать «Добавить» и на открывшейся странице ввести следующие данные:

- **Название** – отображаемое в списке название виджета;
- **Категория принимающего вызовы** – указывается, на кого будут поступать вызовы от клиентов, – на всю группу или на одного конкретного пользователя;
- **Принимающий вызовы** – указывается имя пользователя или название группы (в зависимости от выбранного типа распределения), на которого будут поступать вызовы от клиентов;
- **Отключен** – для того чтобы отключить виджет, нет необходимости его удалять, – достаточно установить галочку в данном поле.



Сохранить	
Название	Мой виджет
Тип распределения	Пользователь
Принимающий вызовы	юзер2
Отключен	<input type="checkbox"/>
Сохранить	

Для сохранения данных необходимо нажать «Сохранить» – откроется страница с параметрами виджета и его html-кодом.

<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Удалить"/>	
Название	<input type="text" value="Мой виджет"/>
Категория принимающего вызовы	<input type="text" value="Пользователь"/>
Принимающий вызовы	<input type="text" value="юзер2"/>
URL изображения логотипа	<input type="text"/>
Ссылка на сайт	<input type="text" value="http://mysite.ru"/>
Цвет кнопки	<input type="text" value="Красный"/>
Вид	<input type="text" value="Кнопка"/>
Приветствие	<input type="text" value="Введите свой телефонный номер в эту форму и мы свяжемся с Вами в течение нескольких минут!"/>
Расписание	<input type="checkbox"/>
Направления вызовов	<input type="checkbox"/>
Отключен	<input type="checkbox"/>
Код виджета	<pre> </pre>
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Удалить"/>	

Для того чтобы настроить виджет, укажите следующие данные:

- **URL изображения логотипа;**
- **Ссылка на сайт** – укажите ссылку вашего сайта;
- **Цвет кнопки** – выберите цветовую гамму кнопки виджета (зеленый, красный или синий);
- **Вид;**

- **Приветствие** – введите текст сообщения, которое будет показано клиентам в качестве предложения ввести свой номер телефона;
- **Расписание** – указывается время, в которое будет работать виджет (можно выбрать одно из сохраненных расписаний или создать новое);
- **Направления вызовов** – здесь можно ограничить направления вызовов виджета. Кликните по иконке и укажите префиксы направлений, на которые виджету можно осуществлять вызовы. По умолчанию список доступных направлений вызовов пуст, т.е. вызовы могут осуществляться на любые номера;
- **Код виджета.**

На странице настроек виджета можно сразу посмотреть, как будет выглядеть виджет, а также проверить его работу.

Для сохранения данных необходимо нажать «Сохранить».

Чтобы добавить кнопку/ виджет на нужную web-страницу, следует скопировать на эту страницу полученный HTML-код.

1.39 Отображение статусов других сотрудников в программном телефоне

Описание

Каждый абонент виртуального офиса в своем программном телефоне может видеть статусы других абонентов.

Зачем

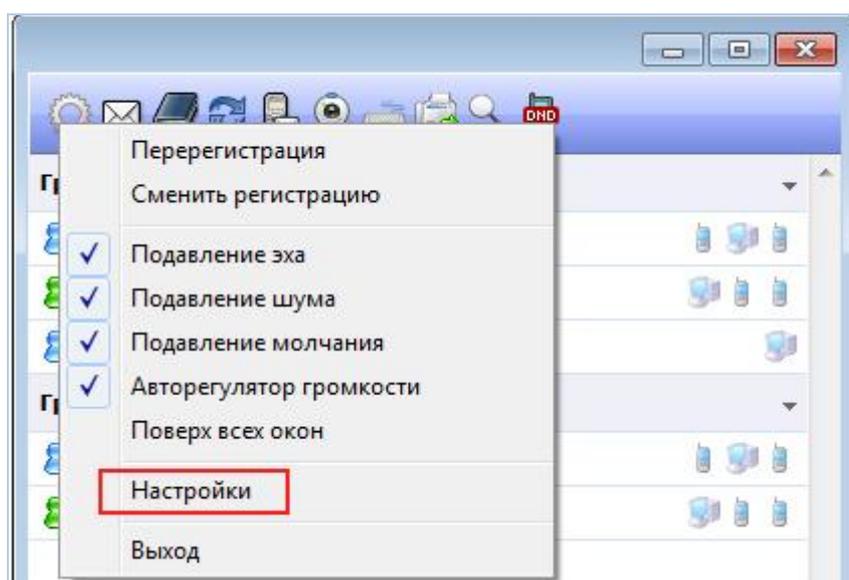
Для того чтобы, например, знать кто из сотрудников свободен и на кого можно перевести вызов или для того чтобы не получилось так, что все операторы одновременно ушли в перерыв, абоненты имеют возможность следить за статусами других сотрудников.

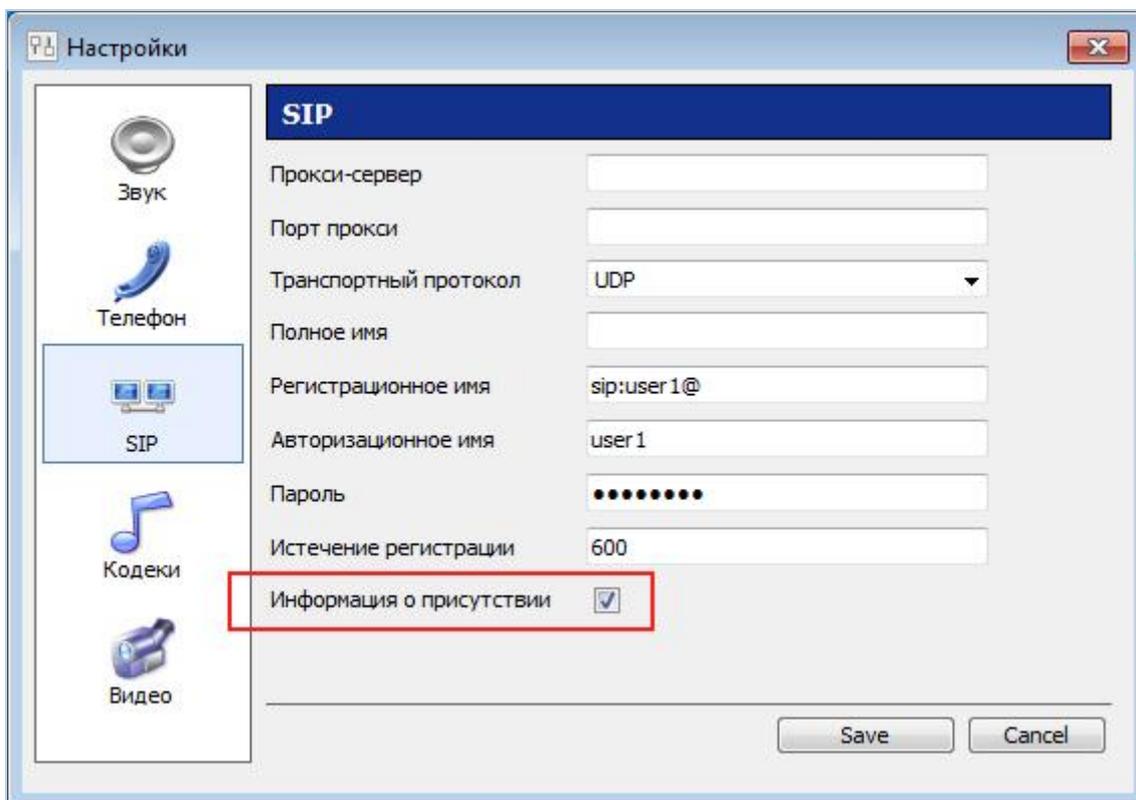
Как это работает

Если у пользователя в программном телефоне включена функция отображения статусов, то каждый раз, когда софтверные телефоны других абонентов переходят в новый режим, информация об этом сразу же отображается в виде иконок рядом с именами абонентов в списке контактов.

Как начать пользоваться

Для того чтобы пользователь мог видеть статусы других абонентов, ему в настройках своего программного телефона на вкладке «SIP» нужно установить галочку в строке «Информация о присутствии», нажать «Save» и перезапустить программный телефон.





Приняты следующие обозначения статусов:

-  - у абонента выключен программный телефон;
-  - абонент свободен;
-  - абонент свободен, при этом абонент является оператором;
-  - на абонента поступил вызов;
-  - абонент кому-то звонит либо разговаривает;
-  - оператор отвечает на вызов, поступивший на группу и распределенный на него;
-  - оператор заполняет отчет по завершении разговора с клиентом;
-  - программный телефон абонента находится в режиме «Нет на месте»;
-  - программный телефон абонента находится в режиме «Технический перерыв».

1.40 Функция DND для соффона

Описание

Функция DND позволяет временно отключить переадресацию всех вызовов на контактные номера пользователя.

Зачем

Для того чтобы на пользователя не поступали вызовы, нет необходимости отключать все телефоны, – достаточно в программном телефоне включить режим «Не беспокоить».

Как это работает

При переходе в режим «Не беспокоить» система запрещает переадресацию всех вызовов на контактные номера пользователя.

Как начать пользоваться

Чтобы включить функцию DND пользователю достаточно нажать на иконку , чтобы отключить – нажать на нее повторно. Во время работы режима «Не беспокоить» иконка мигает.

При выходе из программного телефона режим «Не беспокоить» сбрасывается.



1.41 Настройка видимости групп

Описание

Для каждого абонента администратор может настроить видимость групп списка контактов в программном телефоне: либо абонент будет видеть только ту группу, в которой он сам находится, либо он будет видеть все группы своего домена.

Зачем

Для того чтобы абоненту было удобно переводить звонки на другие группы, чтобы он мог делать рассылки сообщений на другие группы и т.п., необходимо, чтобы абонент видел эти группы в списке контактов своего программного телефона. Однако с помощью настройки видимости групп администратор может ограничить возможности абонента, позволив ему видеть в программном телефоне не все группы, а только ту, в которой он находится. Такая необходимость возникает, например, когда используются услуги аутсорсинга операторов и нужно, чтобы структура и контакты компании не были раскрыты непроверенному человеку.

Как это работает

Администратор для каждого пользователя настраивает видимость других групп. После успешной регистрации программного телефона пользователя происходит загрузка списка контактов. При этом система проверяет, стоит ли ограничение на видимость групп. Если ограничение стоит, то загружается список сотрудников только той группы, к которой принадлежит пользователь. Если ограничений на видимость нет, система загрузит контакты всех существующих групп домена.

Как начать пользоваться

Администратор может настроить для пользователя видимость групп либо сразу при создании его учетной записи либо на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль». По умолчанию пользователь в своем программном телефоне видит контакты только той группы, в которую он сам и входит. Чтобы пользователь видел контакты других групп домена, администратору нужно поставить галочку в строке «Видимость чужих групп», после чего пользователю нужно перезагрузить свой программный телефон.

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи
 - Группа 1
 - user1 (user1)
 - юзер2 (user2)
 - юзер3 (user3)
 - Добавить пользователя
 - Группа 2
 - Добавить группу

Профиль Контактные номера Группы Журнал вызовов

Сохранить Удалить

Отображаемое имя	юзер2
Логин	user2
Пароль	
Внутренний номер	109
Адрес e-mail	
Приветствие (wav или mp3)	<input type="text"/> Обзор
Видимость чужих групп	<input checked="" type="checkbox"/>
Переадресовывать на пользователя	user1

1.42 Музыка на удержании (Music on Hold)

Описание

Во время удержания абоненту проигрывается музыкальная заставка.

Зачем

Для того чтобы клиенты во время удержания их вызова не слушали «тишину», можно подключить внешний источник музыки, на который может быть записан музыкальный фрагмент, какое-то информационное объявление или и то, и другое сразу.

Как это работает

Музыка на удержании устанавливается администратором для всего домена и проигрывается в тех случаях, когда вызывающий абонент ждет ответа оператора (при удержании вызова оператором или при переводе звонка).

Как начать пользоваться

Администратор домена на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в строке «Музыка на удержании» может выбрать одну из предлагаемых в выпадающем списке мелодию, либо загрузить свой wav-файл, нажав на «Обзор».

Управление доменом

- ⚙️ **Общие настройки**
- ▶️ 📞 Настройки телефонии
- ▶️ 📖 Общая записная книжка
- ▶️ 📊 Статистика
- ▶️ 🛠️ Инструменты
- ▶️ 💰 Оплата услуг
- ▶️ 👤 Пользователи

Параметры
Список VIP
Зарегистрированные пользователи

Название домена	192.168.100.251
Владелец домена	<input type="text" value="Иванов Алексей"/>
Название компании	<input type="text" value="Моя компания"/>
Лицевой счёт №	1454
Тариф	Кредит - Номер наш един
Количество пользователей/операторов	15/4
Макс. количество пользователей	16
Макс. количество операторов	10
Музыка на удержании (wav или mp3)	<input checked="" type="radio"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Обзор"/>
	<input type="radio"/> <input type="text" value="All of Me.wav"/>

1.43 Музыка вместо гудков (Coloured ring-back tone)

Описание

Каждому пользователю можно назначить мелодию, которая будет проигрываться в телефонной трубке вызывающим абонентам вместо гудков.

Зачем

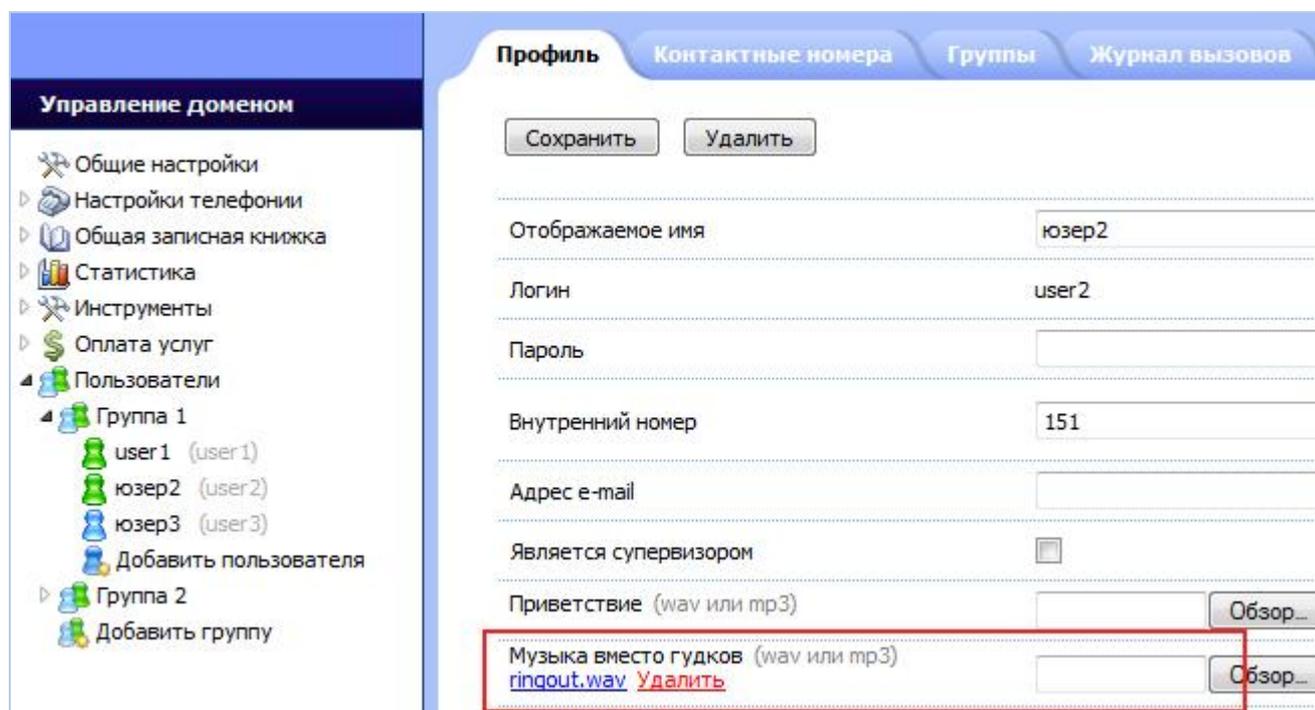
С помощью музыки вместо гудков можно «скрасить» клиентам время ожидания ответа абонента, заменив стандартные сигналы во время дозвона на какую-нибудь мелодию или на информационное сообщение.

Как это работает

Музыка вместо гудков устанавливается отдельно для каждого абонента администратором или самим абонентом. Ее будут слышать вместо гудков вызывающие абоненты.

Как начать пользоваться

Музыку вместо гудков может настроить как администратор в разделе «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>», так и сам пользователь в своем личном кабинете на вкладке «Профиль». В строке «Музыка вместо гудков» нужно выбрать одну из предлагаемых в выпадающем списке мелодию, либо загрузить свой файл .wav или .mp3, нажав на «Обзор».



The screenshot displays the 'Управление доменом' (Domain Management) interface. The left sidebar shows a tree view with 'Пользователи' (Users) expanded to 'Группа 1' (Group 1), listing 'юзер2 (user2)'. The main area is titled 'Профиль' (Profile) and contains the following fields:

- Отображаемое имя: юзер2
- Логин: user2
- Пароль: (empty)
- Внутренний номер: 151
- Адрес e-mail: (empty)
- Является супервизором:
- Приветствие (wav или mp3): (empty) Обзор...
- Музыка вместо гудков (wav или mp3): ringout.wav Удалить Обзор...

Buttons 'Сохранить' (Save) and 'Удалить' (Delete) are located at the top of the profile section.

1.44 Персональные голосовые приветствия

Описание

Пользователь может записать приглашение голосовой почты в формате wav и загрузить его на сервер через web-интерфейс. Также доступна функция записи приветствия через телефон.

Зачем

Если пользователь хочет, чтобы перед тем, как с ним будет соединен звонок, внешний абонент прослушивал определенную информацию, он может загрузить персональное голосовое приветствие.

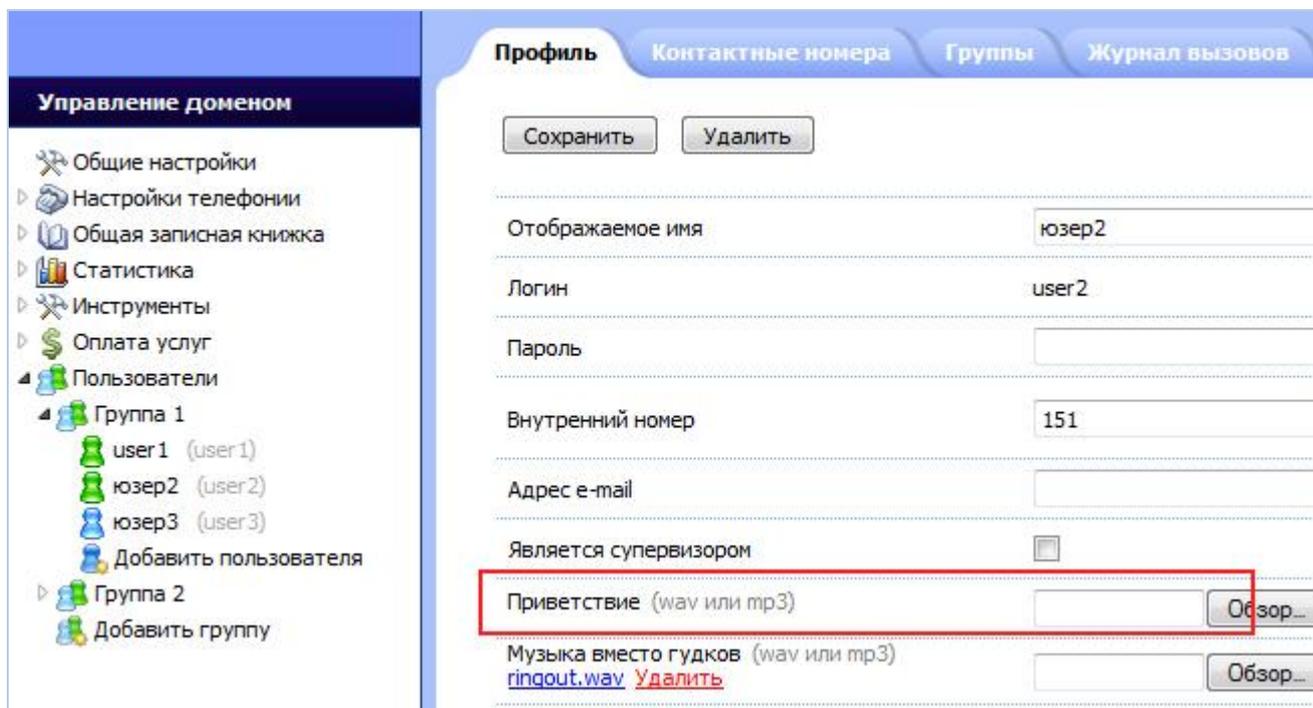
Если у пользователя есть внешний номер, то с помощью приветствия он может попадать в DISA (подробнее см. «Исходящие вызовы через свой телефон»).

Как это работает

Администратор через web-интерфейс или абонент через свой личный кабинет в настройках профиля пользователя загружает персональное голосовое сообщение. После этого клиенты, которые позвонят на внутренний или внешний номер этого пользователя, будут прослушивать приветствие.

Как начать пользоваться

Персональное голосовое приветствие можно загрузить в настройках профиля пользователя в его личном кабинете либо через web-интерфейс администратора. Для этого в строке «Приветствие» нужно нажать на кнопку «Обзор» и выбрать со своего диска необходимый файл в формате .wav или .mp3.



Профиль Контактные номера Группы Журнал вызовов

Сохранить Удалить

Отображаемое имя юзер2

Логин user2

Пароль

Внутренний номер 151

Адрес e-mail

Является супервизором

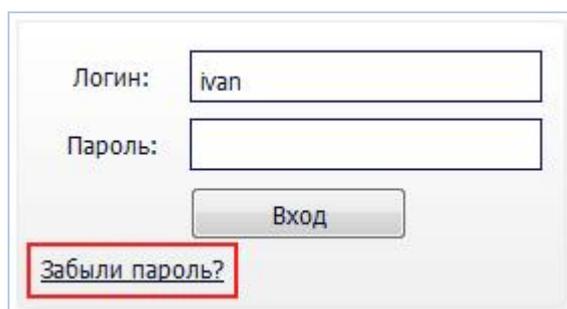
Приветствие (wav или mp3) Обзор...

Музыка вместо гудков (wav или mp3)
[ringout.wav](#) Удалить Обзор...

Записать приветствие можно и через телефон (без использования компьютера), воспользовавшись функцией Click2record. Для этого нужно кликнуть по иконке с мобильным телефоном  рядом с полем для загрузки файла.

1.45 Восстановление пароля

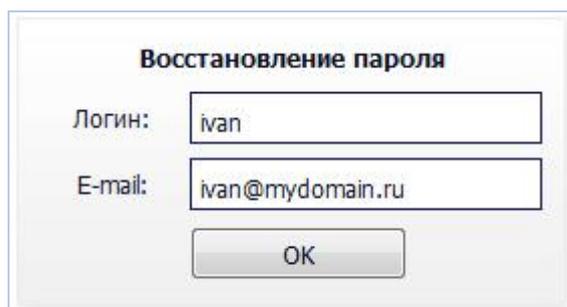
Если вы забыли пароль, перейдите по ссылке «Забыли пароль?» и введите свои Логин и Адрес электронной почты, на которую был зарегистрирован аккаунт. Если введенные данные верны, то на указанный электронный адрес придет письмо со ссылкой для входа в личный кабинет, через который можно будет задать новый пароль.



Логин:

Пароль:

[Забыли пароль?](#)



Восстановление пароля

Логин:

E-mail:

1.46 Безопасное хранение паролей

Все пароли в системе хранятся в хешированном виде. Это обеспечивает сохранность личной информации.

2 Premium-услуги

2.1 ДВО

2.1.1 Соединение с сотрудником по добавочному номеру

Описание

У пользователей есть внутренние (добавочные) номера, которые другие сотрудники могут использовать для команд ДВО (перевод звонка, подключение к конференции, удержание вызова).

Зачем

Внутренний номер будет полезен для пользователей системы, работающих с мобильных либо IP-телефонов. Чтобы не вводить команды ДВО, перебирая контактные номера другого пользователя один за другим, можно набрать его внутренний номер – система позвонит на все контактные номера одновременно.

Как это работает

Пользователь вводит команду ДВО (например, на перевод звонка) и в качестве номера вызываемого абонента использует внутренний номер другого пользователя (например, 202; команда на перевод звонка будет выглядеть следующим образом: #1#202#). Получив этот номер, система в соответствии с заданными правилами дозвона начинает искать вызываемого абонента одновременно по всем указанным контактными номерам.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя> задает пользователю внутренний номер (у всех пользователей внутренние номера разные).

Профиль		Контактные номера	Группы	Журнал вызовов	Голосовая почта
		<input type="button" value="Сохранить"/>	<input type="button" value="Удалить"/>		
Отображаемое имя	<input type="text" value="Анастасия"/>	Пример: Иван Петров			
Логин	<input type="text" value="ka"/>				
Пароль	<input type="password"/>				
Внутренний номер	<input type="text" value="777"/>	Используется при наборе и внутренних вызовах			
Адрес e-mail	<input type="text"/>				

Пользователь системы при вводе команд ДВО в качестве номера вызываемого пользователя может использовать его внутренний номер.

2.1.2 DISA – исходящие вызовы через свой телефон (как по телефонным картам)

Описание

Функция DISA позволяет совершать исходящие вызовы через маршруты виртуальной АТС. Для этого надо позвонить на внешний номер этой АТС и набрать внутренний номер и пароль – аналогично телефонным картам. Звонки из DISA позволяют, например, экономить на международных вызовах при звонке с мобильного или городского телефона.

Зачем

DISA (Direct Inward System Access) будет полезна сотрудникам, часто находящимся вне офиса, но активно совершающим звонки, особенно на международные и междугородные направления.

Например, в виртуальной АТС исходящие звонки в США настроены через SIP-провайдера по цене 30 копеек за минуту. Пользователь системы может с мобильного или городского телефона позвонить на свой внешний номер и совершить звонок в США из DISA. Прямой звонок в США с мобильного телефона обошелся бы в 20-25 рублей за минуту, в зависимости от оператора.

Кроме того, через DISA можно позвонить на любой SIP-телефон бесплатно.

Как работает

В DISA можно попасть, позвонив на внешний номер:

- группы;
- пользователя (если у него загружено приветствие);
- сценария IVR (если в сценарии задан переход в DISA).

Пользователь, позвонив на внешний номер (при дозвоне действуют рабочие часы и ограничения черным/белым списком), во время проигрывания приветствия нажимает «#». После того как он правильно введет свой внутренний номер и пароль, система переводит пользователя в главное меню. Для совершения исходящих вызовов пользователю остается нажать соответствующую цифру («1») и ввести номер.

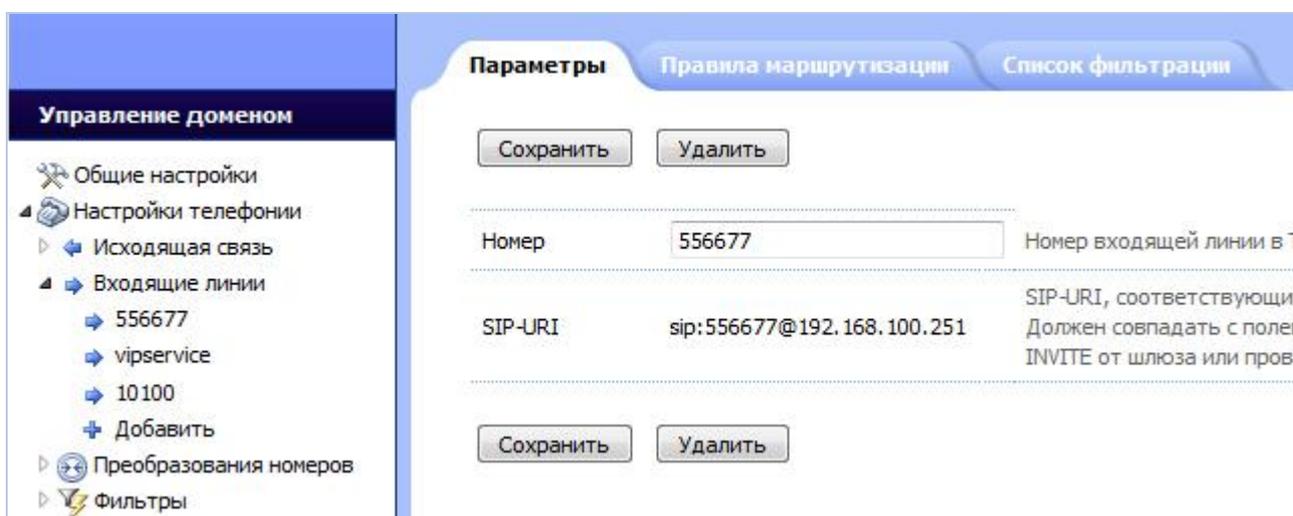
В качестве номера, помимо городского или мобильного, можно набрать внутренний номер пользователя или контакта из общей записной книжки. Также можно позвонить контакту из личной записной книжки – для этого перед тем, как набрать внутренний номер контакта, нужно нажать «*».

Для того чтобы выйти из DISA, пользователю нужно положить трубку. Если первым трубку положит собеседник, пользователь снова попадет в меню совершения вызова. Чтобы самому прервать разговор с собеседником и перейти в меню совершения вызова, во время разговора нужно нажать «*».

Если у пользователя включена голосовая почта, то через главное меню DISA он также может прослушать оставленные ему голосовые сообщения.

Как начать пользоваться

1. Администратор в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» задает внешние номера.



Номер	SIP-URI	Номер входящей линии в Т	SIP-URI, соответствующий
556677	sip:556677@192.168.100.251		Должен совпадать с полем INVITE от шлюза или прова

Пользователь звонит на этот номер со своего телефона, во время голосового приветствия (если оно загружено) нажимает «решетку» («#») и далее следует инструкциям.

2. Переход в DISA администратор может настроить из любого действующего IVR -сценария. Для этого на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ IVR сценарии / <Название сценария>/ Главное меню/ События и действия» в качестве действия из выпадающего списка нужно выбрать «Перевод на DISA».

Параметры
События и действия

Событие	Действие
0	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Перевод на группу <ul style="list-style-type: none"> По умолчанию Перевод на группу Перевод на пользователя Перевод на другое меню Перевод на произвольный номер Возврат к предыдущему меню Перевод на голосовую почту группы Произнесение фразы Отключение Повтор меню Донабор внутреннего номера пользователя Перевод на голосовую почту пользователя Перевод на DISA Перевод на факс группы Перевод на факс пользователя </div>
1	По умолчанию
2	По умолчанию
3	По умолчанию
4	По умолчанию
5	По умолчанию
6	По умолчанию
7	По умолчанию
8	По умолчанию

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании
 - IVR-сценарии
 - test
 - Главное меню**
 - Добавить меню
 - Добавить сценарий
 - Виджеты
 - Видеонаблюдение
 - Видео трансляции
 - Расписания
 - Оплата услуг
 - Пользователи

2.1.3 Удержание вызова (Hold)

Описание

Вызов абонента, с которым ведется беседа, может быть поставлен на удержание. Если ведется конференция, разговор с остальными собеседниками продолжится. Абонент, поставленный на удержание, слушает музыку.

Зачем

Удержание вызова позволяет пользователю, переключаясь от первого разговора ко второму, удерживать линию для того, чтобы вернуться к первому разговору позже.

Как это работает

Администратор через web-панель в общих настройках домена задает команду для удержания вызова. Если абонент является пользователем телефона, оборудованного тоновой клавиатурой (а к таким относятся все сотовые и IP-телефоны), тогда во время разговора он может нажать эту команду и, таким образом, поставить вызов своего собеседника на удержание.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в поле «Удержание вызова» задает команду.



Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	#1#
Перевод на факс-аппарат	#2#
Подключение к конференции	#3#
Отключение от конференции	#4#
Удержание вызова	#5#

Если там введено, например, «#5#», то для того, чтобы поставить вызов абонента на удержание, нужно во время разговора набрать на телефоне команду: «Решетка» - «Пятерка» - «Решетка» (#5#). И вызов того абонента, с кем разговаривал пользователь, будет поставлен на удержание. В это время можно звонить и принимать другие вызовы. Набрав ту же команду еще раз (#5#), пользователь снимет вызов абонента с удержания.

2.1.4 Подключение к конференции

Описание

Чтобы подключить нового участника к разговору, надо нажать команду подключения к конференции, набрать номер телефона или внутренний номер сотрудника, а затем нажать клавишу «#».

Зачем

Чтобы пользователю не звонить отдельно каждому абоненту по одному и тому же вопросу, он может позвонить им всем одновременно. При этом все друг друга будут слышать и смогут участвовать в разговоре.

Как это работает

Администратор через web-панель в общих настройках домена задает команду для подключения к конференции. Пользователь на своем телефоне, оборудованном тоновой клавиатурой, набирает эту команду и номер абонента, которого хочет добавить в конференцию (в конференции могут принимать участие как внешние, так и внутренние абоненты). В любой момент абонента можно отключить от конференции, набрав соответствующую команду.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в поле «Подключение к конференции» задает команду.

Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	<input type="text" value="#1#"/>
Перевод на факс-аппарат	<input type="text" value="#2#"/>
Подключение к конференции	<input type="text" value="#3#"/>
Отключение от конференции	<input type="text" value="#4#"/>
Удержание вызова	<input type="text" value="#5#"/>

Если в данном поле введено, например, «#3#», то для того, чтобы подключить к разговору еще одного абонента, нужно во время разговора набрать на телефоне команду: «Решетка» - «Тройка» - «Решетка» - «Номер телефона того абонента, которого нужно подключить к конференции» - «Решетка» (#3#89261112233#).

Аналогично осуществляется и отключение от конференции. Например, если в общих настройках домена в поле «Отключение от конференции» введено, «#4#», то для того, чтобы отключить от конференции какого-то абонента, нужно во время разговора набрать на телефоне команду: «Решетка» - «Четверка» - «Решетка» - «Номер телефона того абонента, которого нужно отключить от конференции» - «Решетка» (#4#89261112233#).

2.1.5 Перевод без консультации

Описание

При переводе без консультации вызов моментально уходит адресату, а линия человека, выполняющего перевод, освобождается.

Зачем

Пользователь может вручную перевести вызов на другого абонента. При этом тот абонент, на которого перевели вызов, получает полный контроль над разговором и может в свою очередь также перевести вызов или подключить звонящего к конференции.

Как это работает

Администратор через web-панель в общих настройках домена задает команду для перевода вызова. Пользователь на своем телефоне набирает эту команду и номер, на который нужно перевести вызов, после чего кладет трубку. В это время клиент слышит музыку. Если абонент, на которого перевели вызов, ответит, произойдет соединение с клиентом.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в поле «Перевод вызова» задает команду.



Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	#1#
Перевод на факс-аппарат	#2#
Подключение к конференции	#3#
Отключение от конференции	#4#
Удержание вызова	#5#

Если там введено, например, «#1#» (по умолчанию сигналом окончания набора команды считается «#»), то для того, чтобы перевести вызов, пользователю достаточно во время разговора набрать на телефоне команду: «Решетка» - «Единица» - «Решетка» - «Номер телефона того абонента, на которого нужно перевести вызов» - «Решетка» (#1#89261112233#).

Клиент в момент перевода будет слышать музыку, которую администратор может загрузить на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в строке «Музыка на удержании».

2.1.6 Перевод с консультацией

Описание

При переводе с консультацией сначала происходит соединение пользователя с тем абонентом, кому переводится вызов. А затем, при необходимости, происходит перевод клиента на этого абонента.

Зачем

Пользователь может перевести вызов клиента на другого абонента. При этом перед тем, как произойдет соединение абонента с клиентом, у пользователя есть возможность устроить с ним консультацию, в ходе которой он может кратко огласить вопрос, по которому звонит клиент, или задать какие-то вопросы.

Как это работает

Администратор через web-панель в общих настройках домена задает команду для перевода вызова. Пользователь, который хочет перевести вызов, на своем телефоне, оборудованном тоновой клавиатурой, набирает эту команду и номер, на который нужно перевести вызов, и ждет ответа. В это время клиент слышит музыку.

Если абонент, на которого переводится вызов, не отвечает в течение заданного времени, то соединение оператора с клиентом, чей вызов подлежал переводу, восстанавливается.

Если абонент, на которого переводится вызов, отвечает, то происходит соединение и начинается консультация. Клиент продолжает слышать музыку. После того как один из участников консультации положит трубку, происходит соединение оставшегося на линии абонента и клиента.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в поле «Перевод вызова» задает команду.

Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	#1#
Перевод на факс-аппарат	#2#
Подключение к конференции	#3#
Отключение от конференции	#4#
Удержание вызова	#5#

Если в данном поле введено, например, «#1#» (по умолчанию сигналом окончания набора команды считается «#»), то для того, чтобы перевести вызов, пользователю достаточно во время разговора набрать на телефоне команду: «Решетка» - «Единица» - «Решетка» - «Номер телефона того абонента, на которого нужно перевести вызов» - «Решетка» (#1#89261112233#).

Во время консультации клиент будет слышать музыку, которую администратор может загрузить на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в строке «Музыка на удержании».

2.1.7 Перевод на факс-аппарат

Описание

Сервис обеспечивает перевод вызова на факс-аппарат и прием входящих факсимильных документов из пакетной сети (в том числе по протоколу T.38) и сети ТфОП (через ТфОП-шлюз), регистрацию факса в базе данных, преобразование факса и сохранение документа в формате .tiff, а также отправку документа на адрес электронной почты пользователя или группы.

Зачем

Пользователи системы имеют возможность принимать входящие факсы со своего мобильного телефона. При этом можно настраивать персональное расписание работы услуги (например, все вызовы на телефонный номер компании с 9 до 20 часов перенаправлять на виртуальный факс-аппарат). Для доступа к факс-документам можно использовать личный кабинет или почтовый клиент.

Как это работает

Администратор через web-панель в общих настройках домена задает команду для перевода вызова на факс-аппарат. Пользователь во время разговора набирает на своем телефоне эту команду и номер, на который нужно перевести вызов, после чего кладет трубку. В это время клиент слышит предложение отправить факсимильный документ. Вызов через ТфОП-шлюз или напрямую из VoIP-сети поступает на медиа-сервер, который терминирует вызов и запускает сценарий приема факсимильных документов.

Принятый сценарием факсимильный документ сохраняется в файле в графическом формате .tiff. Полученный файл регистрируется в базе данных и переносится в хранилище документов, где файл будет храниться указанный период времени.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке общих настроек домена может в поле «Перевод на факс-аппарат» задать команду ДВО, например «#2#» (по умолчанию сигналом окончания набора команды считается «#»).

Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	<input type="text" value="#1#"/>
Перевод на факс-аппарат	<input type="text" value="#2#"/>
Подключение к конференции	<input type="text" value="#3#"/>
Отключение от конференции	<input type="text" value="#4#"/>
Удержание вызова	<input type="text" value="#5#"/>

Тогда пользователю, для того чтобы принять факс, во время разговора необходимо набрать на своем телефоне команду: «Решетка» – «Двойка» – «Решетка» (#2#). Вызов будет переведен на виртуальный факс-аппарат.

2.1.8 Настраиваемые комбинации клавиш для команд управления соединениями

Описание

Сочетания клавиш, с помощью которых на телефоне можно выполнять перевод, подключение к конференции и удержание вызова, можно изменять.

Зачем

Если у администратора возникнет желание поменять сочетания клавиш, при помощи которых с телефона можно выполнять команды перевода, подключения к конференции и удержания вызова, – он может это сделать.

Как это работает

Администратор в своем web-интерфейсе заходит в общие настройки домена и задает для каждой команды то сочетание клавиш, которое считает нужным. Система запоминает эти сочетания и при их наборе пользователем на телефоне выполняет соответствующую введенной комбинации знаков команду.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» в соответствующие поля для каждой команды управления соединениями задает сочетания цифр и специальных знаков (буквы с телефона не вводятся).

Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	<input type="text" value="#1#"/>
Перевод на факс-аппарат	<input type="text" value="#2#"/>
Подключение к конференции	<input type="text" value="#3#"/>
Отключение от конференции	<input type="text" value="#4#"/>
Удержание вызова	<input type="text" value="#5#"/>

Пользователь при разговоре на своем телефоне, оборудованном тоновой клавиатурой, набирает необходимую ему команду, номер абонента и решетку (решетка «#» считается сигналом окончания набора номера).

2.1.9 Перевод вызова на произвольный внешний номер из программного телефона

Описание

Во время разговора пользователь может вручную перенаправить вызов на произвольный внешний номер, используя специальное поле ввода в программном телефоне.

Зачем

Пользователь из своего программного телефона может перевести вызов не только на те номера, которые внесены в список контактов, но и на любой внешний номер.

Как это работает

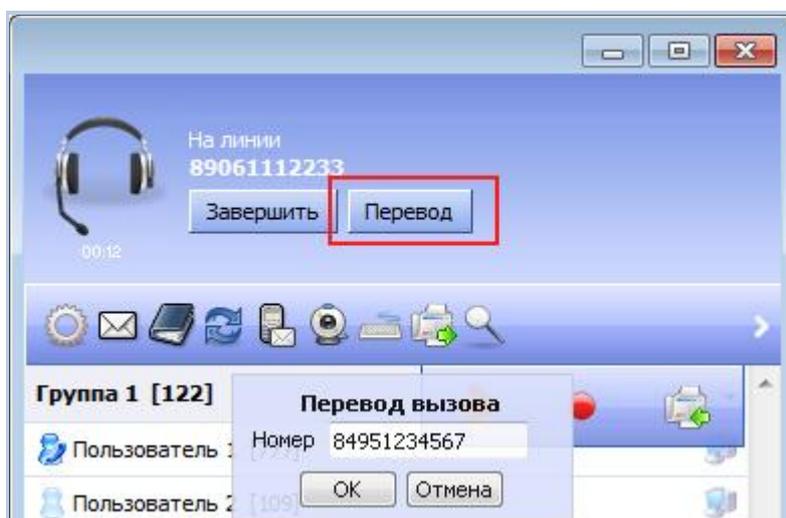
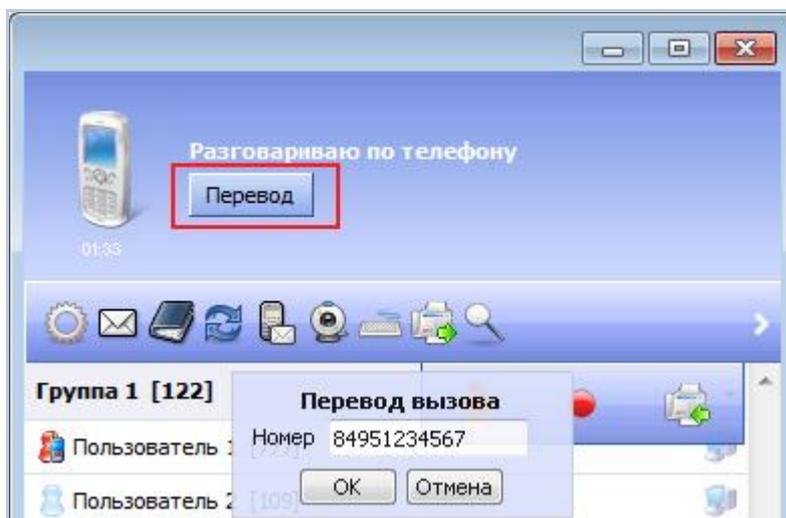
Когда во время разговора пользователь переводит вызов клиента на внешний номер, система разъединяет пользователя и клиента, и клиент слышит музыкальную заставку. В это время пользователь может:

- либо дождаться соединения с внешним абонентом и начать с ним разговор (в этом случае клиент продолжает слышать музыку. После того, как один из абонентов положит трубку, клиент соединится с оставшимся на линии абонентом);
- либо положить трубку до соединения с абонентом, на которого осуществляется перевод (клиент остается на линии в ожидании ответа абонента).

Также можно осуществлять переводы внутренних вызовов.

Как начать пользоваться

Для того чтобы перевести вызов на произвольный внешний номер, пользователю во время разговора на панели статуса своего программного телефона нужно нажать на кнопку «Перевод». Появится специальное поле для ввода номера.



Во время перевода вызова пользователь может:

- нажать кнопку «Отмена» и тем самым отменить перевод вызова и восстановить разговор;
- положить трубку или нажать «Перевод» и тем самым перевести вызов на внешний номер, не дожидаясь ответа абонента;
- дождаться ответа внешнего абонента, на которого переводится вызов. После завершения с ним разговора нажатием кнопки «Перевод» пользователь снимает переводимого абонента с удержания и соединяет с внешним абонентом. Программный телефон пользователя переходит в режим «Ожидая звонок».

2.2 Запись разговоров, хранение 180 дней

2.2.1 Централизованная запись разговоров

Описание

Администратор офиса может включить режим записи всех вызовов. Каждый вызов будет записан на сервере, и его можно будет прослушать через web-интерфейс. Длительность хранения записей устанавливается администратором.

Зачем

Для того чтобы администратор мог прослушивать записи разговоров сотрудников, он может включить постоянную запись разговоров. Сохраненную информацию можно использовать, например, при разборе спорных ситуаций, для анализа работы сотрудников, для выявления нецелевого использования служебной связи и т.п.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс включает постоянную запись разговоров для всего домена и устанавливает срок хранения этих записей. Как только установится соединение двух абонентов (хотя бы один из которых является пользователем), начнется запись разговора, которая будет храниться централизованно, на сервере. Для каждого файла записи фиксируется информация о времени вызова, его продолжительности и номерах звонящего и вызываемого абонентов. Пользователи не могут отключить запись своих разговоров, также как и администратор не может создавать разные правила для разных пользователей – для кого-то функцию включить, для кого-то оставить выключенной.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Параметры» устанавливает галочку в строке «Постоянная запись».

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Параметры
Список VIP
Зарегистрированные пользователи

Название домена	192.168.100.251
Владелец домена	Иванов Алексей
Название компании	Моя компания
Лицевой счёт №	1454
Тариф	Кредит - Номер наш един
Количество пользователей/операторов	15/4
Макс. количество пользователей	16
Макс. количество операторов	10
Музыка на удержании (wav или mp3)	<input checked="" type="radio"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Обзор"/>
	<input type="radio"/> dontworry.wav Удалить
	<input type="radio"/> All of Me.wav

Настройки записи вызовов

Постоянная запись	<input checked="" type="checkbox"/>
Время хранения записей (дней)	30

Прослушать и сохранить записи разговоров администратор сможет в журнале вызовов (на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Журнал вызовов»).

2.2.2 Прослушивание разговоров через журнал вызовов

Описание

Администратор call-центра может прослушивать все вызовы через web-интерфейс в журнале вызовов. Пользователям доступны записи только своих разговоров.

Зачем

В любой момент в журнале вызовов можно загрузить список всех звонков за требуемый период времени и, при необходимости, прослушать и сохранить нужные записи разговоров.

Как это работает

Если в настройках домена администратор включит постоянную запись разговоров, то помимо информации о звонках пользователей (номера абонентов, статус звонка, время начала и окончания разговора) в журнале вызовов будет указываться ссылка на файл с записью разговора. Администратор через web-интерфейс может прослушивать записи всех пользователей домена. Пользователи в своем личном web-кабинете могут прослушать записи только тех разговоров, в которых сами принимали участие. При необходимости записи разговоров можно сохранить на своем диске.

Как начать пользоваться

Чтобы войти в журнал вызовов, администратору нужно перейти на вкладку «Управление доменом/ Статистика/ Журнал вызовов», пользователю – в раздел «Журнал вызовов» через свой личный web-кабинет.

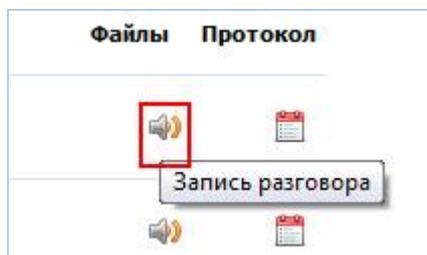
[Все](#) | [Входящие](#) | [Исходящие](#) | [Внутренние](#) | [Пропущенные](#)

Фильтр
 С даты: ... По дате: ... [Раскрыть](#)

Предыдущая **1** 2 3 Следующая Найдено вызовов: **21**

Кто	Кому	Дата вызова	Длительность	Входящая линия	Группа	Файлы	Протокол
 akvitka akvitka	akvitka akvitka	Позавчера 03:13	14 сек.	-	-		
 Сергей Стольников stolnikov	akvitka akvitka	Позавчера 02:57	28 сек.	-	-		
 Сергей Стольников stolnikov	akvitka akvitka	Позавчера 02:54	1 мин. 41 сек.	-	-		
 sip:user1@192.168.100.18	Сергей Стольников stolnikov	23.12.2010 16:27	-	-	-	-	
 Николай Иванников nickiv	Роман 74404	23.12.2010 12:15	4 сек.	-	-	-	

Для того чтобы прослушать или сохранить запись разговора, нужно нажать на иконку 🗣️ в столбце «Файлы».



2.2.3 Настраиваемый интервал хранения записей

Описание

Записи разговоров хранятся на сервере. Время хранения записей задается в соответствии с политикой администратора системы.

Зачем

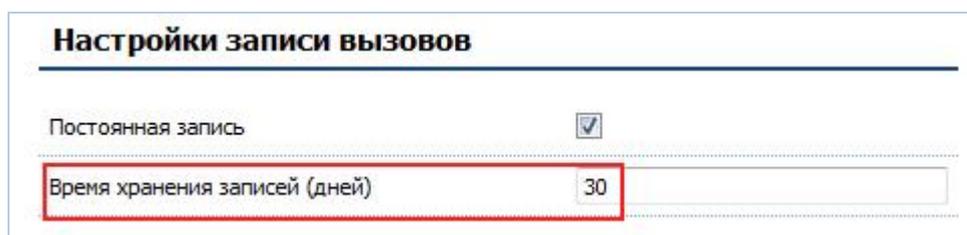
Для того чтобы не засорять сервер уже ненужной информацией, записи разговоров, которые на нем хранятся, по истечении определенного времени можно автоматически стирать.

Как это работает

Администратор при создании домена или в его общих настройках может указать в web-интерфейсе срок хранения журнала вызовов в днях. По истечении данного срока старые записи будут удаляться автоматически.

Как начать пользоваться

Администратор домена ставит галочку в строке «Постоянная запись» и тем самым активирует функцию централизованной записи всех разговоров. Затем в поле «Время хранения записей (дней)» он может задать то количество дней, которые эти записи будут храниться на сервере. Прослушать записи и просмотреть данные о них можно в журнале вызовов.



Настройки записи вызовов

Постоянная запись

Время хранения записей (дней)

2.3 Расширенная маршрутизация

2.3.1 Преобразование номеров

Описание

С помощью преобразования номеров можно заменять или модифицировать номер вызывающего абонента и номер, на который осуществляется вызов. Для этого применяются регулярные выражения. Можно назначить несколько последовательных преобразований, указав для каждого из них порядок срабатывания.

Зачем

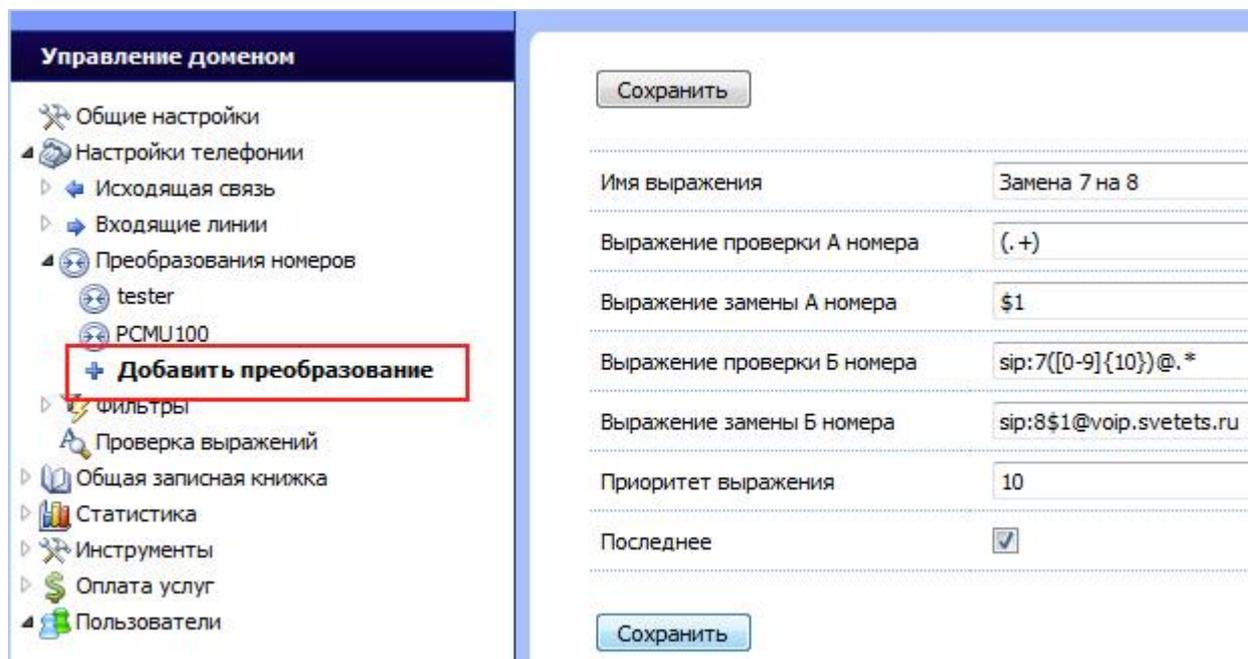
Подраздел «Преобразование номеров» позволяет с помощью регулярных выражений производить коррекцию вводимых абонентом номеров, а также осуществлять маршрутизацию исходящих вызовов. Наиболее часто преобразования применяются для добавления к набираемым номерам кода города либо удаления из них лишних символов (например, тире и скобок).

Как это работает

Администратор через web-интерфейс задает регулярные выражения для преобразования номеров. Каждый раз при вызове система определяет номера вызывающего и вызываемого абонентов и сравнивает их с заданными регулярными выражениями. Если А или Б номер подходит к соответствующему регулярному выражению, система производит над ним необходимые преобразования. Если преобразований несколько, они выполняются в порядке приоритета.

Как начать пользоваться

Администратор может создавать преобразования номеров на вкладке «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Преобразование номеров/ Добавить преобразование».



Имя выражения – отображаемое в списке имя фильтра;

Выражение проверки А номера – регулярное выражение для отбора номеров входящих вызовов;

Выражение замены А номера – регулярное выражение, на которое будет заменен номер отобранного входящего вызова;

Выражение проверки Б номера – регулярное выражение для отбора исходящих номеров;

Выражение замены Б номера – регулярное выражение, на которое будет заменен номер отобранного исходящего вызова;

Приоритет выражения – определяет приоритетность отбора преобразования номеров (чем меньше число, указанное в данном поле, тем выше приоритет). Например, из выражений с приоритетами 10 и 20 предпочтение будет отдаваться выражению с приоритетом 10. Желательно, чтобы у всех преобразований были разные приоритеты.

Выражение проверки номера – это регулярное выражение. Например, «sip:7{[0-9]{10}}@.*» означает любые одиннадцатизначные номера, начинающиеся с семерки в SIP URI. Выражение в скобках «{[0-9]{10}}» – десять цифр после семерки. Это выражение становится переменной \$1, которую можно использовать в выражении замены номера. Несколько последовательных скобок образуют ряд переменных \$1, \$2...

Например, номер «sip:79039765110@voip.akado-telecom.ru» удовлетворяет условию (в нем 11 цифр и он начинается с семерки), тогда переменная \$1 (десять цифр после семерки) становится равной «9039765110». Теперь нужно заменить семерку, которую по незнанию набрал звонящий, на восьмерку, как того требуют операторы. Выражение замены номера будет выглядеть следующим образом: «sip:8\$1@voip.akado-telecom.ru»;

Последнее – если в данном поле галочка установлена, то все менее приоритетные преобразования срабатывать не будут.

2.3.2 Обработка вызовов на основе регулярных выражений

Описание

Регулярные выражения позволяют задавать шаблоны, с помощью которых телефонные номера А и Б проверяются на соответствие определенным условиям, и в зависимости от этого происходит преобразование номеров или срабатывание маршрута. Кроме того, с помощью регулярных выражений часть входящих вызовов может быть направлена на определенный IVR-сценарий.

Зачем

Регулярные выражения используют при создании маршрутов входящей и исходящей связи и для преобразования номеров. Например, с помощью регулярных выражений можно отследить вызовы, совершаемые в Петербург, и направить их адресату через определенного оператора связи, предварительно откорректировав номера в соответствии с требованиями оператора (изменив префикс и убрав лишние символы).

Как работает

Администратор через web-интерфейс может задавать регулярные выражения для маршрутов обработки вызовов и преобразований номеров.

Получая сигнал на исходящий вызов, система проводит проверку номеров на соответствие заданным шаблонам, корректирует их и выбирает подходящую исходящую линию. При этом сначала срабатывают преобразования номеров, а потом производится поиск маршрута.

При входящем вызове система пытается найти подходящий фильтр, анализируя соответствие номеров выражениям фильтра с учетом их приоритета. Если фильтр срабатывает, то вызов направляется на указанный IVR-сценарий.

Как начать пользоваться

При создании маршрутов и преобразований номеров администратор с помощью регулярных выражений может настроить шаблоны номеров для вызывающего и вызываемого абонентов.

Например, нужно создать исходящую SIP линию связи, используемую для вызовов в Петербург. Для того чтобы узнать, что вызовы на питерские номера будут идти именно через этот маршрут, нужно проверять с помощью шаблона регулярных выражений, есть в исходящих номерах код Питера «812» или нет. Для этого в строке «Поле То» нужно написать регулярное выражение «.*812.*», означающее, что любой номер, содержащий в себе цифры «812», будет соответствовать этому шаблону

(«.*) перед «812» означает любое количество любых символов). Но такой шаблон пропустит на питерский маршрут и московский номер с цифрами «812» не в коде, а в номере телефона. Поэтому нужно усложнить шаблон до вида «.*812[0-9]{7}.*», где выражение «[0-9]{7}» означает семь подряд идущих цифр, а все выражение «.*812[0-9]{7}.*» в целом – любые номера, содержащие в себе «812» и семь цифр после (номер абонента). Можно было в строке «Предустановленная маска (То)» из выпадающего списка выбрать вариант «Питер», тогда бы в строке «Поле То» нужное регулярное выражение появилось автоматически.

Регулярные выражения должны быть записаны в соответствии с общепринятым стандартом PCRE.

Якоря:

^ – начало строки;

\A – начало строки;

\$ – конец строки;

\Z – конец строки;

\b – граница слова;

\B – не граница слова;

\< – начало слова;

\> – конец слова.

Классы символов:

\c – control символ;

\s – пробел;

\S – не пробел;

\d – цифра;

\D – не цифра;

\w – слово;

\W – не слово;

\x – шестнадцатеричная цифра;

\O – восьмеричная цифра.

POSIX:

[upper:] – заглавные буквы;

[lower:] – строчные буквы;

[alpha:] – все буквы;

[`:alnum:`] – цифры и буквы;
[`:digit:`] – цифры;
[`:xdigit:`] – шестнадцатеричные цифры;
[`:punct:`] – пунктуация;
[`:space:`] – пробел и отступ;
[`:cntrl:`] – контрольные символы;
[`:graph:`] – напечатанные символы;
[`:print:`] – напечатанные символы и пробелы;
[`:word:`] – цифры, буквы и индексы.

Умножители:

* – 0 или более вхождений предшествующего выражения. Например, «`zo*`» соответствует «`z`» и «`zoo`»;

+ – 1 или более предшествующих выражений. Например, «`zo+`» соответствует «`zo`» и «`zoo`», но не «`z`»;

? – 0 или 1 предшествующих выражений. Например, «`do(es)?`» соответствует «`do`» в «`do`» или «`does`»;

{`n`} – точное количество вхождений, где `n` – целое неотрицательное число. Например, «`o{2}`» не найдет «`o`» в «`Vob`», но найдет два «`o`» в «`food`»;

{`n,`} – входение, повторенное не менее `n` раз, где `n` – целое неотрицательное число. Например, «`o{2,}`» не находит «`o`» в «`Vob`», зато находит все «`o`» в «`foooooo`»;

{`n,m`} – минимум `n` и максимум `m` вхождений, где `n` и `m` – целые неотрицательные числа, при этом `n` не больше `m`. Например, «`o{1,3}`» находит три первые «`o`» в «`foooooo`». Пробел между запятой и цифрами недопустим.

Символ «`\`»:

`\` – считать следующий метасимвол как обычный символ. Например, выражение «`/s/`» ищет просто символ «`s`». А если поставить «`\`» перед «`s`», то «`/s/`» уже обозначает пробельный символ. И наоборот, если символ специальный, например «`*`», то «`\`» сделает его просто обычным символом «звездочка». Например, «`/a*/`» ищет 0 или больше подряд идущих символов «`a`». Чтобы найти «`a`» со звездочкой «`a*`» – поставим «`\`» перед специальным символом: «`/a*/`».

Метасимволы: «`^`», «`$`», «`(`», «`)`», «`<`», «`>`», «`{`», «`\`», «`|`», «`[`», «`.`», «`*`», «`+`», «`?`».

Специальные символы:

`\n` – новая строка;

`\r` – перевод каретки;

\t – символ табуляции;

\v – вертикальная табуляция;

\f – символ перевода формата (FF);

\xxx – символ с кодом xx (две восьмеричные цифры);

\xhh – символ с кодом hh (две шестнадцатеричные цифры).

Группировки и границы:

. – один произвольный символ за исключением «\n» (конец строки);

(a|b) – соответствие a или b;

(...) – группировка;

[abc] – любой символ из заключенных в квадратные скобки;

[^abc] – любой символ кроме тех, которые заключены в квадратные скобки;

[a-q] – любой символ в указанном диапазоне строчных букв;

[A-Q] – любой символ в указанном диапазоне заглавных букв;

[0-7] – любой символ в указанном диапазоне цифр.

Примечание – границы включаются в диапазон.

Модификаторы:

g – находит все найденные подстроки;

i – игнорирует регистр символов в строке;

m – рассматривает строку как многострочное значение;

s – рассматривает строку как однострочное значение;

x – позволяет использовать расширенные регулярные выражения;

e – вычисляет подстановочное выражение перед подстановкой.

Подстановка строк:

\$2 – «xyz» в «/^(abc(xyz))\$/»;

\$1 – «xyz» в «/^(?:abc)(xyz)\$/»;

\$` – все до совпадения;

\$' – все после совпадения;

\$+ – последнее совпадение;

\$& – все совпадение.

2.4 Голосовая почта

2.4.1 Приветствие голосовой почты

Описание

Перед началом записи голосового сообщения система произносит голосовое приглашение. Чтобы настроить это приглашение, нужно загрузить файл через web-интерфейс или воспользоваться функцией записи через телефон.

Зачем

Абонент будет соединен с голосовым почтовым ящиком, если:

- он позвонил в нерабочие часы;
- его номер попал под ограничения «Черного»/«Белого» списка номеров;
- абонент, на которого поступил вызов, недоступен ни по одному из контактных номеров, или в группе, на которую поступил вызов, нет ни одного активного оператора;
- вызываемый абонент отклонил вызов.

Перед тем как вызов будет переведен на голосовую почту, вызывающий абонент услышит приветствие автоответчика с предложением оставить голосовое сообщение.

Как это работает

В настройках группы или профиля абонента можно активировать функцию «Голосовая почта». В качестве приветствия голосовой почты по умолчанию проигрывается фраза «К сожалению, в данный момент никто не может ответить. Пожалуйста, оставьте свое сообщение после звукового сигнала». Есть возможность установить в качестве приветствия голосовой почты и свою фразу. Для этого необходимо загрузить голосовой файл или воспользоваться функцией записи через телефон.

Как начать пользоваться

Чтобы установить приветствие для голосового почтового ящика группы, администратору следует зайти на вкладку «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>».

Приветствие голосового почтового ящика для отдельного абонента может как администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название

группы>/ <Имя пользователя>, так и сам абонент в настройках своего профиля в личном кабинете.

В строке «Приветствие голосовой почты» нужно нажать на кнопку «Обзор» и выбрать со своего диска необходимый файл в формате .wav или mp3.



Также можно воспользоваться функцией Click2record, кликнув по иконке  рядом с полем для загрузки файла.

2.4.2 Прослушивание голосовой почты через телефон

Описание

Проверить свой голосовой почтовый ящик можно с помощью функции DISA – для этого пользователю системы нужно позвонить на свой внешний номер и во время приветствия нажать «#».

Зачем

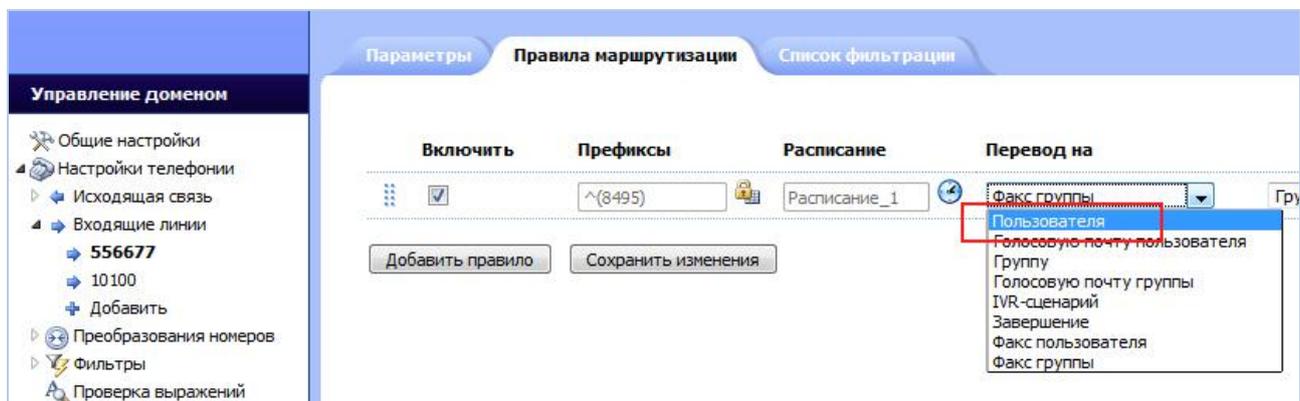
Если пользователю нужно прослушать свою голосовую почту, но у него нет возможности сделать это через web-интерфейс, он может воспользоваться функцией DISA и прослушать голосовую почту с помощью телефона.

Как это работает

Администратор задает пользователю внешний номер и персональное приветствие (приветствие пользователь может загрузить себе и сам в личном кабинете). Пользователь, позвонив на свой внешний номер с телефона (при дозвоне действуют рабочие часы и ограничения черным/белым списком), во время проигрывания приветствия нажимает «#». После того как он правильно введет свой пароль, система переводит пользователя в главное меню. Для попадания в голосовую почту остается только нажать соответствующую цифру («2»).

Как начать пользоваться

Назначить внешний номер на пользователя администратор может в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии». Для этого для внутреннего номера на вкладке «Правила маршрутизации» следует выбрать «Перевод на пользователя» и указать его имя.



Пользователь звонит на этот внешний номер со своего телефона и во время голосового приветствия (если оно загружено) нажимает «решетку» («#»). Далее, следуя инструкциям, вводит свой пароль, нажимает «решетку» и нажимает двойку для прослушивания голосовой почты.

2.4.3 Оповещение о приходе нового голосового сообщения

Описание

Как только оператору приходит голосовое сообщение, на панели управления его программного телефона сразу же появляется оповещение.

Зачем

Оператору необязательно постоянно следить за голосовой почтой в своем личном кабинете или ждать оповещения на почту (если такая функция включена в настройках профиля). Узнать о том, что ему поступило голосовое сообщение, он может по мигающему значку в своем программном телефоне.

Как это работает

Данная функция доступна только при использовании программного телефона, поддерживающего расширение этой функции.

Как начать пользоваться

Если на момент входа пользователя в программный телефон в голосовой почте есть непрочитанные сообщения, то на панели управления будет мигать значок . Он будет начинать мигать каждый раз, когда в почтовый ящик поступит очередное голосовое сообщение.



Нажав на этот значок, пользователь попадет в личный кабинет в раздел «Голосовая почта», где голосовые сообщения можно прослушать, скачать и просмотреть о них информацию.

2.4.4 Голосовой почтовый ящик для офиса

Описание

Если на вызов клиента не могут ответить, ему предлагается оставить голосовое сообщение, которое затем будет перенаправлено на e-mail ящик группы. Голосовые сообщения также могут быть прослушаны через web-интерфейс администратора.

Зачем

Допустим, компания работает не круглосуточно, а в нерабочее время поступает немалое количество звонков. Конечно, можно установить переадресации входящих вызовов на сотрудников, но есть более демократичный выход – переадресовывать звонки на голосовой почтовый ящик. В результате, если клиент позвонит в компанию в нерабочее время, он услышит приветствие (оно может быть специально записано и установлено для проигрывания в ночное время) и предложение оставить заявку и свои координаты после звукового сигнала. Сотрудник, придя утром на работу, сможет перезвонить клиенту.

Как это работает

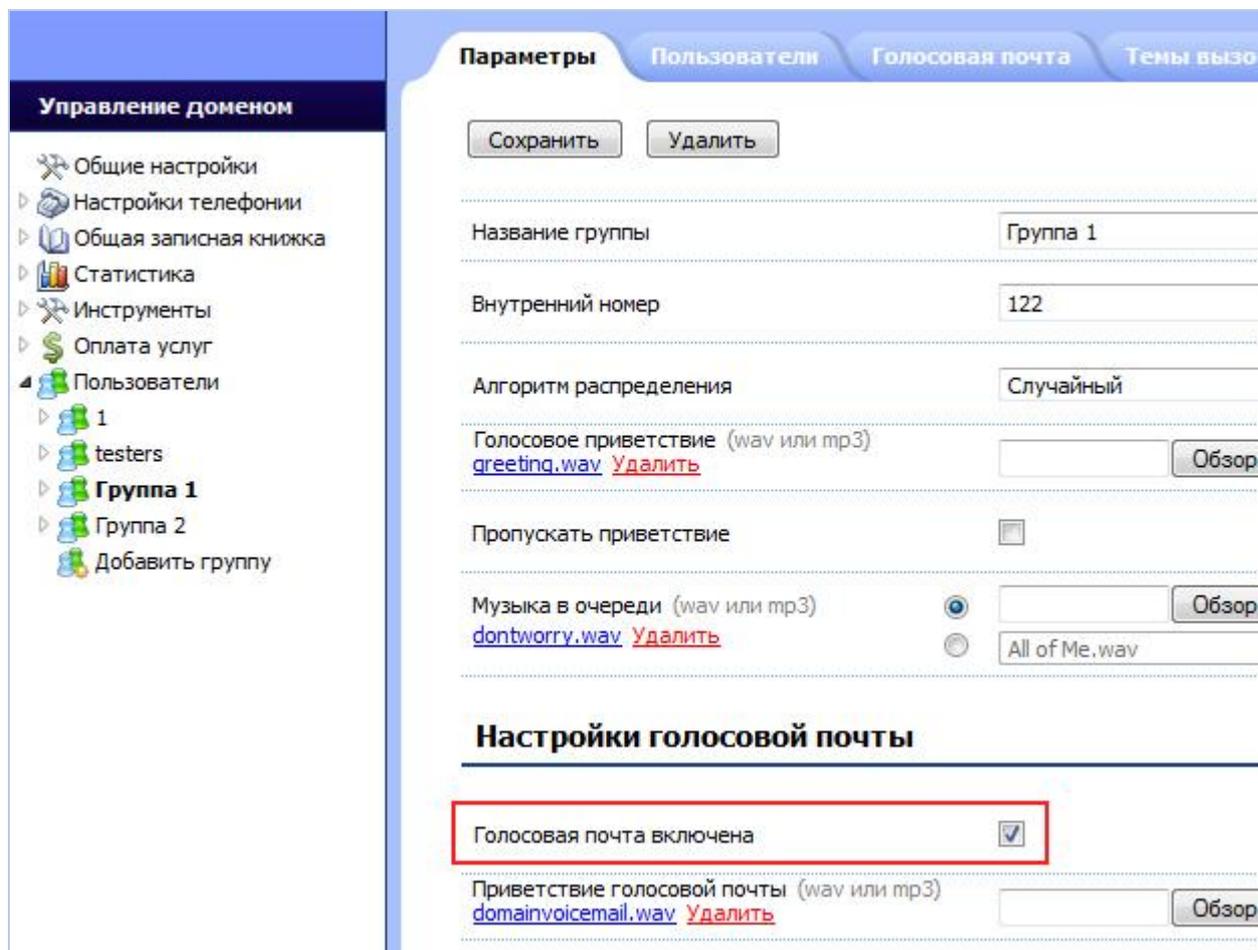
Вызов, поступивший на группу, может быть перенаправлен на голосовой почтовый ящик, если:

- на момент звонка в группе, на которую поступил вызов, не оказалось ни одного активного оператора;
- вызов пришел в нерабочие часы (нерабочие часы задаются на внешние номера группы);
- номер звонящего попал под ограничения, указанные в «Черном»/«Белом» списке группы.

После того как клиент оставит голосовое сообщение, его можно будет прослушать и скачать через web-интерфейс администратора. Файлы записи хранятся на сервере и доступны администратору отовсюду, где есть Интернет.

Как начать пользоваться

Чтобы настроить голосовую почту для группы пользователей, администратору следует зайти на вкладку «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры». Если он хочет включить голосовую почту – ему нужно поставить галочку в строке «Голосовая почта», и, наоборот, снять галочку для того, чтобы отключить голосовую почту.



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи**
 - 1
 - testers
 - Группа 1**
 - Группа 2
 - Добавить группу

Параметры | Пользователи | Голосовая почта | Темы вызов

Сохранить | Удалить

Название группы: Группа 1

Внутренний номер: 122

Алгоритм распределения: Случайный

Голосовое приветствие (wav или mp3): [greeting.wav](#) Удалить

Пропускать приветствие:

Музыка в очереди (wav или mp3): All of Me.wav

Настройки голосовой почты

Голосовая почта включена

Приветствие голосовой почты (wav или mp3): [domainvoicemail.wav](#) Удалить

Просмотреть и прослушать голосовые сообщения для группы можно в веб-панели администратора на вкладках «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Голосовая почта».

Параметры Пользователи **Голосовая почта** Темы вызовов

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи**
 - Группа 1**
 - Группа 2
 - Добавить группу

Всего записей: **10**

	От	На	Дата	Длительность
	4952313161	74956628990	30.07.2010 11:27	15 с
	4952313161	74956628990	30.07.2010 10:49	3 с
	4952313161	74956628990	30.07.2010 10:37	7 с
	4952313161	74956628990	30.07.2010 10:21	15 с

2.4.5 Персональный голосовой почтовый ящик

Описание

Вызывающий абонент может оставить голосовое сообщение, которое затем будет перенаправлено вызываемому абоненту на e-mail ящик. Кроме того, вызываемый абонент увидит оповещение о новом сообщении в программном телефоне.

Зачем

Звонки на операторов могут поступать круглосуточно, но операторы могут круглосуточно не работать. Для того чтобы клиенты не оставались без внимания, можно настроить для каждого пользователя голосовую почту. И каждый раз, когда оператор не может отвечать на звонки, клиентам будет предлагаться оставить сообщение и свои координаты. Как только оператор проверит свой почтовый ящик, он сможет перезвонить.

Как это работает

Вызов направляется на голосовую почту, если:

- абонент, на которого поступил вызов, недоступен ни по одному из его контактных номеров;
- вызываемый абонент отклонил входящий вызов;
- вызов пришел в нерабочие часы (нерабочие часы задаются и на внешние, и на контактные номера пользователей);
- номер звонящего попал под ограничения, указанные в «Черном»/«Белом» списке абонента.

В таких ситуациях одним из вариантов может быть предложение клиенту оставить голосовое сообщение. Файлы записи хранятся на сервере и доступны пользователю там, где есть Интернет.

Как начать пользоваться

Если администратор хочет установить голосовую почту для отдельного абонента, ему нужно зайти на вкладку «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Профиль» в web-интерфейсе администратора. Абонент может настроить данную функцию и самостоятельно в - личном кабинете.

В строке «Голосовая почта включена» нужно поставить галочку для того, чтобы голосовую почту включить, и, наоборот, снять галочку для того, чтобы голосовую почту отключить.

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи**
 - 1
 - testers
 - Группа 1**
 - user1 (user1)
 - юзер2 (user2)
 - юзер3 (user3)
 - Добавить пользователя
 - Группа 2
 - Добавить группу

Профиль | Контактные номера | Группы | Журнал вызовов

Сохранить | Удалить

Отображаемое имя: юзер2

Логин: user2

Пароль:

Внутренний номер: 109

Адрес e-mail:

Приветствие (wav или mp3): Обзор

Видимость чужих групп:

Переадресовывать на пользователя: user1

Количество циклов дозвона: 1

АОН для исходящих вызовов: <Не указан>

Настройки голосовой почты

Голосовая почта включена

Приветствие голосовой почты (wav или mp3): [voicemail.wav](#) Удалить Обзор

Вариант отправки на e-mail: Нет

Просмотреть и прослушать голосовые сообщения, поступившие в почтовый ящик пользователя, можно на вкладке «Голосовая почта».

Профиль | Контактные номера | Группы | Журнал вызовов | **Голосовая почта** | Ж

Всего записей: 1

	От	На	Дата	Длительность	Статус
	user3	109	05.04.2010 14:17	3 с	Не прочитано ✘

При поступлении оператору голосового сообщения у него в программном телефоне появляется оповещение.



2.4.6 Переход в голосовую почту из очереди

Описание

Во время ожидания в очереди клиент может попасть в голосовой почтовый ящик группы нажатием клавиши «#». Оставленное им сообщение будет перенаправлено на e-mail, указанный в настройках группы. Позже сотрудник call-центра сможет перезвонить этому клиенту.

Зачем

В голосовом приветствии, которое проигрывается вызывающим абонентам, можно подсказать, что не обязательно ждать ответа оператора. Если оставить сообщение – то оператор перезвонит сам. Это может быть удобно для клиентов, особенно если им часто приходится подолгу ждать ответа.

Как это работает

Если клиент достаточно долгое время находится в очереди, то для того чтобы не ждать дальше ответа оператора, он может нажать клавишу «#» и автоматически попасть в голосовой почтовый ящик группы. Таким образом, он может сэкономить свое время.

Как начать пользоваться

Администратор создает группу и добавляет в нее пользователей. Затем в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» назначает группе внешние номера. На странице параметров группы включает голосовое приветствие, в котором сообщается, что если клиент не хочет ждать ответа оператора, он может нажать «решетку» и оставить голосовое сообщение. И задает e-mail для переадресации сообщений.

Теперь абонент, позвонивший на внешний номер группы и попавший в очередь, после нажатия «решетки» («#») автоматически перейдет в голосовую почту. Оператор сможет ему перезвонить позже.

2.4.7 Voicemail to e-mail

Описание

Голосовые сообщения автоматически конвертируются в звуковой файл, прикрепляются к письму и отправляются на указанный почтовый ящик.

Зачем

Что делать, если у пользователя нет возможности зайти в личный кабинет, но нужно прослушать голосовые сообщения; или же нужно своевременно узнавать о поступлении голосовых сообщений, которые пришли на группу, а просматривать каждую минуту голосовую почту в web-интерфейсе администратора нет времени? Одним из решений подобных «проблем» является функция «voicemail to e-mail». Если в настройках пользователя эта функция активирована, то голосовые сообщения будут приходить ему на почту, причем в том виде, в котором ему удобнее: файлом или ссылкой.

Как это работает

После того как клиент оставил голосовое сообщение, оно автоматически попадает в голосовую почту группы или пользователя (в зависимости от того, куда звонил клиент). Если функция «voicemail to e-mail» активирована, то система это голосовое сообщение автоматически преобразует в звуковой файл, прикрепит к письму и отправит на указанный почтовый ящик.

Как начать пользоваться

Администратору нужно зайти на вкладку «Управление доменом/ Пользователи/ <Наименование группы>/ Параметры» (если он хочет настроить voicemail to e-mail для группы) или «Управление доменом/ Пользователи/ <Наименование группы>/<Имя пользователя>/ Профиль» (если он настраивает voicemail to e-mail для абонента). Абонент может настроить данную функцию самостоятельно в личном кабинете.

По умолчанию в строке «Вариант отправки на e-mail» указано «Нет», т.е. функция не активирована. Для того чтобы ее активировать, пользователю нужно выбрать тот вид, в котором голосовое сообщение придет к нему на почту:

- ссылкой, по которой можно загрузить wav-файл, или
- вложенным в письмо файлом.

Настройки оповещений		
Адрес e-mail	<input type="text" value="group1@mycompany.ru"/>	Адрес email на который будут приходить уведомления
Вариант отправки на e-mail	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Ссылкой ▼ Ссылкой Файлом</div>	Способ отправки записи вызова. Если выбран вариант «Ссылкой» запись вызова будет доступна по ссылке в течение времени хранения записи.
Уведомлять о голосовых сообщениях	<input checked="" type="checkbox"/>	Отправлять записи голосовой почты.
Оповещать о пропущенных	<input type="checkbox"/>	Отправлять уведомления о пропущенных вызовах при распределении АСД.
Оповещать об успешных	<input type="checkbox"/>	Отправлять уведомления об успешных вызовах при распределении АСД.

В строке «Адрес e-mail» пользователю нужно указать адрес электронной почты, на который должны приходить голосовые сообщения, и нажать кнопку «Сохранить».

2.5 Расширенная обработка входящих вызовов

2.5.1 Возможность назначить прямой входящий номер (DID) для группы

Описание

Входящий телефонный номер может быть присвоен группе. Вызов, поступивший на этот номер, будет распределен на операторов группы по заданным правилам распределения. Если на вызов никто не ответит, он будет перенаправлен в голосовую почту группы.

Зачем

Для того чтобы вызовы на группы приходили напрямую (без перевода секретарем или из IVR-сценария), администратор может назначить на каждую группу прямые входящие номера.

Как это работает

Вызов клиента, поступивший на внешний номер группы, будет распределен на свободного оператора в зависимости от заданных настроек (приоритеты операторов, алгоритм распределения вызовов). Если на вызов клиента никто не отвечает (клиент звонит в нерабочее время, в группе нет активных операторов или номер, с которого он звонит, попал под ограничение черным/белым списком), вызов попадает в голосовую почту группы (если она включена) или отбивается до тех пор, пока абонент не ответит.

Как начать пользоваться

Администратор в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии/ Создание новой линии» добавляет SIP URI, выданный «АКАДО Телеком», у которого был куплен номер, либо SIP URI, на который отправляет вызовы шлюз. На вкладке «Правила маршрутизации» необходимо выбрать перевод на группу.

2.5.2 Одновременный вызов на всех сотрудников (huntgroups)

Описание

Входящий вызов на группу перенаправляется одновременно на всех пользователей группы. Первый, кто ответит на вызов, будет разговаривать с клиентом.

Зачем

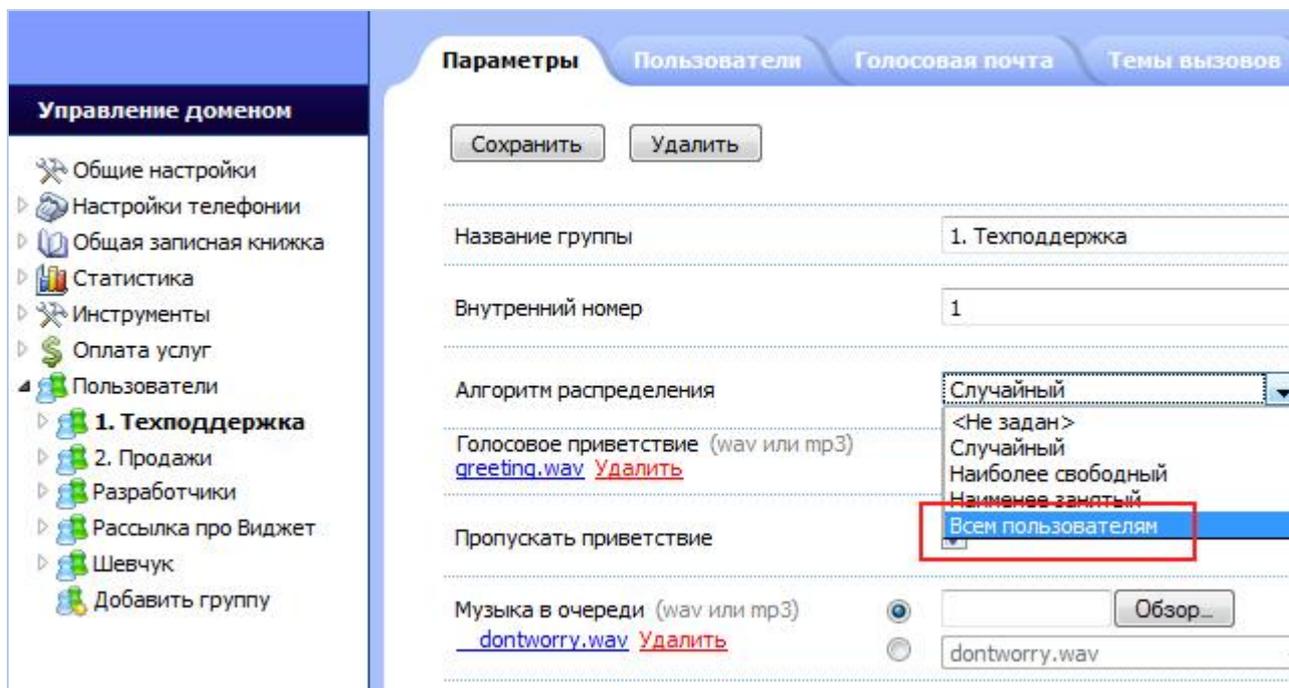
В ряде случаев бывает необходимо, чтобы поступающие вызовы направлялись сразу на всех пользователей группы.

Как работает

Администратор через web-интерфейс в настройках группы указывает алгоритм распределения вызова. После того, как клиент позвонит на внешний номер группы, система начинает дозваниваться сразу на все указанные контактные номера всех пользователей группы независимо от их занятости и статусов рабочих мест. Тот пользователь, который первым возьмет трубку, и будет обслуживать вызов клиента.

Как начать пользоваться

Администратору при создании группы или на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в строке «Алгоритм распределения» из выпадающего списка нужно выбрать «Всем пользователям».



Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи
 - 1. Техподдержка**
 - 2. Продажи
 - Разработчики
 - Рассылка про Виджет
 - Шевчук
 - Добавить группу

Параметры | Пользователи | Голосовая почта | Темы вызовов

Сохранить | Удалить

Название группы: 1. Техподдержка

Внутренний номер: 1

Алгоритм распределения:

- Случайный
- <Не задан>
- Случайный
- Наиболее свободный
- Наименее занятый
- Всем пользователям**

Голосовое приветствие (wav или mp3): [greeting.wav](#) Удалить

Пропускать приветствие:

Музыка в очереди (wav или mp3):

- Обзор...
- dontworry.wav

[dontworry.wav](#) Удалить

2.5.3 Списки вызовов

Описание

Абонент может задать черный или белый список. Черный список запрещает входящие вызовы с указанных в нем телефонов. Белый список, наоборот, разрешает вызовы только с указанных в нем номеров. Черные и белые списки могут задаваться для контактных и внешних номеров.

Зачем

В зависимости от загруженности пользователей входящие вызовы с определенных номеров можно ограничить, включив черный или белый список.

Как это работает

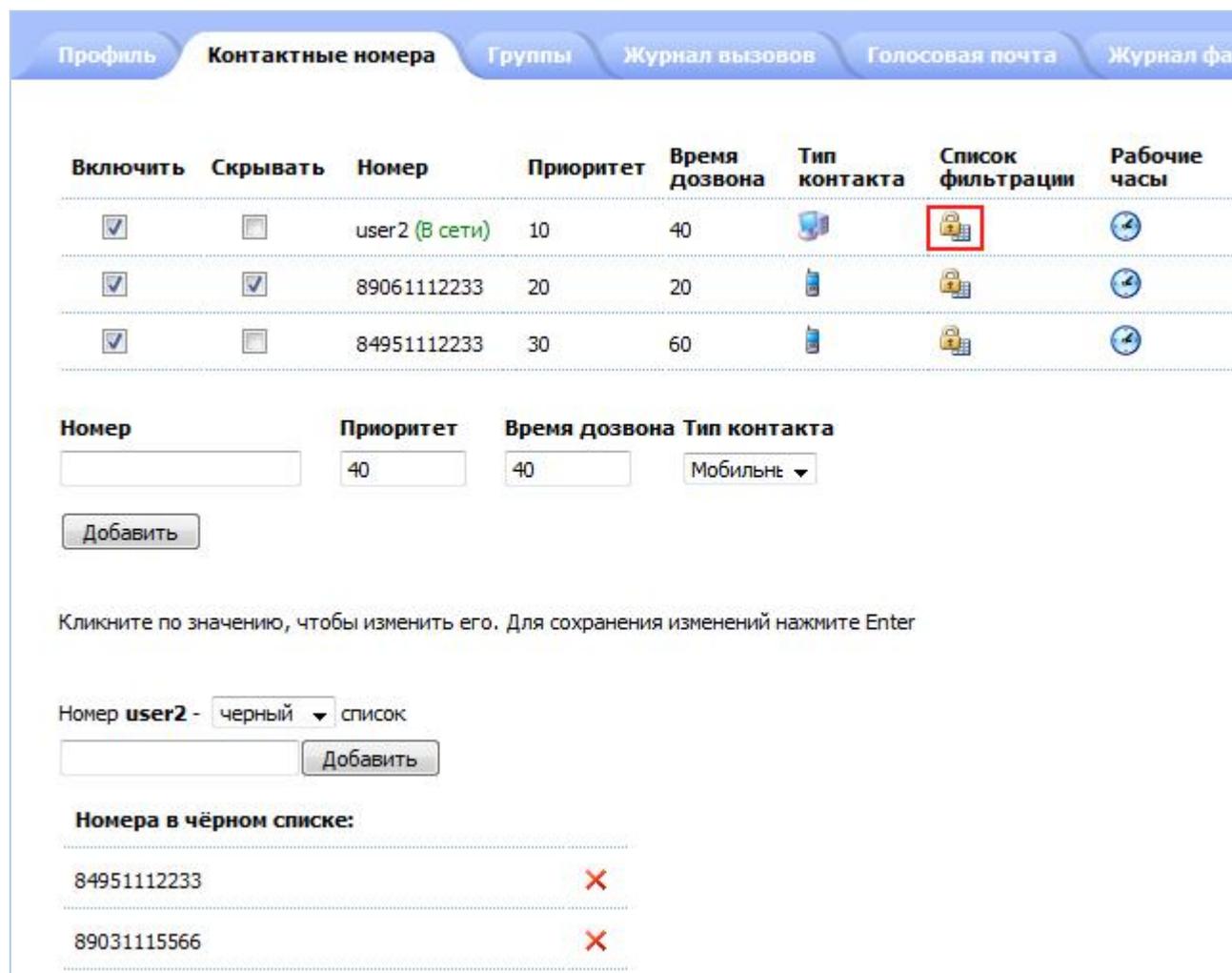
Администратор или пользователь через web-интерфейс для внешнего или контактного номера могут задать черный/белый список. Во время установления соединения с этим номером система проверяет входящие номера на соответствие одному из списков.

Если задан «черный список», то входящий вызов, поступивший с номера из этого списка, на абонента или группу не поступит. Звонящий будет слышать сигнал «занято». Если задан «черный список», но в него не внесено ни одного номера, это равносильно тому, что оба списка отключены.

Если задан «белый список», то система распределяет на абонента или группу вызовы только с номеров из этого списка. Абоненты, позвонившие с других номеров, будут слышать сигнал «занято». Если задан «белый список», а телефонные номера в нем не указаны, то вызовы на номер, для которого осуществлена настройка списков, поступать не будут вообще.

Как начать пользоваться

Настроить черный или белый список для номера может как администратор через web-интерфейс, так и пользователь в своем личном кабинете. Для этого нужно выбрать номер и нажать напротив него в столбце фильтрации на иконку . Откроется тот список, который действует на текущий момент (по умолчанию черный). Списки можно менять, а номера в них - добавлять, редактировать или удалять.



The screenshot shows the 'Контактные номера' (Contact Numbers) section of the Akado Telecom web interface. It features a table of contacts with columns for 'Включить' (Include), 'Скрывать' (Hide), 'Номер' (Number), 'Приоритет' (Priority), 'Время дозвона' (Call time), 'Тип контакта' (Contact type), 'Список фильтрации' (Filter list), and 'Рабочие часы' (Working hours). The 'Список фильтрации' column for 'user2' is highlighted with a red box, indicating the active filter list.

Включить	Скрывать	Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта	Список фильтрации	Рабочие часы
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	user2 (В сети)	10	40			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	89061112233	20	20			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	84951112233	30	60			

Below the table, there is a form to add a new contact with fields for 'Номер' (Number), 'Приоритет' (Priority), 'Время дозвона' (Call time), and 'Тип контакта' (Contact type). A 'Добавить' (Add) button is present.

Кликните по значению, чтобы изменить его. Для сохранения изменений нажмите Enter

Номер user2 - черный список

Номера в чёрном списке:

84951112233	
89031115566	

2.5.4 Донабор внутреннего номера сотрудника

Описание

Позвонив в офис, во время проигрывания приветствия можно набрать внутренний номер сотрудника, с которым необходимо соединиться напрямую. Набранный номер должен соответствовать личному номеру этого сотрудника.

Зачем

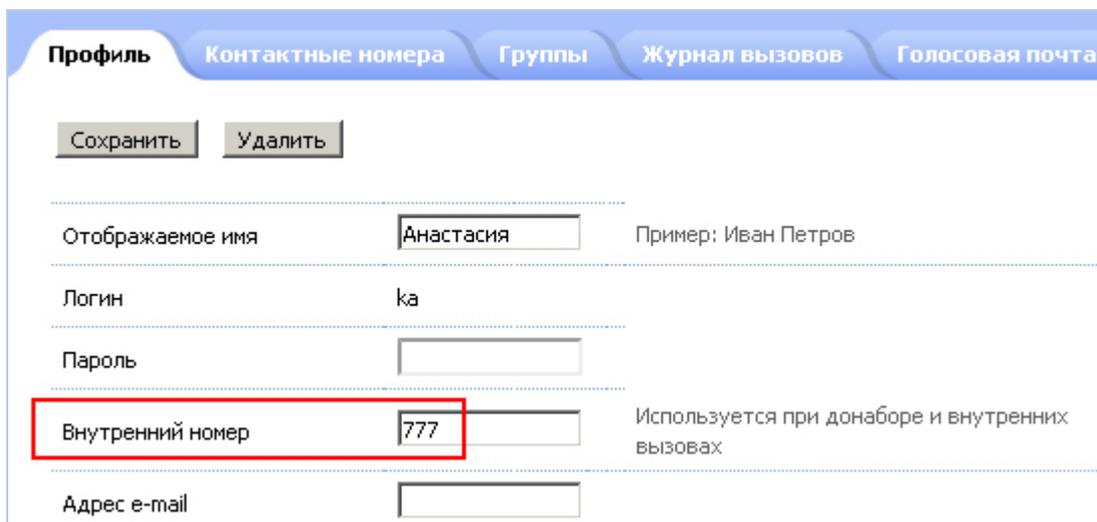
Если клиент знает добавочный номер сотрудника, во время проигрывания приветствия для соединения с сотрудником напрямую он может набрать этот номер, а не ждать ответа секретаря.

Как это работает

Клиент, позвонивший на внешний номер группы, во время приветствия на своем телефоне набирает внутренний номер сотрудника и решетку. Система в зависимости от заданных настроек (порядок дозвона, рабочие часы, ограничения черным/белым списком) пытается дозвониться на все указанные контактные номера этого сотрудника. Если в течение заданного времени соединение не будет установлено, клиент попадет в голосовую почту сотрудника (если она у него включена).

Как начать пользоваться

Администратор в web-панели на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователей>/ Профиль» может назначить пользователю внутренний номер (например, 202). Внутренние номера у всех пользователей домена разные.



Профиль		Контактные номера	Группы	Журнал вызовов	Голосовая почта
		Сохранить		Удалить	
Отображаемое имя	<input type="text" value="Анастасия"/>	Пример: Иван Петров			
Логин	<input type="text" value="ka"/>				
Пароль	<input type="password"/>				
Внутренний номер	<input type="text" value="777"/>	Используется при донборе и внутренних вызовах			
Адрес e-mail	<input type="text"/>				

Клиент, набрав этот номер во время приветствия, сможет соединиться с абонентом напрямую.

Если в IVR-сценарии в качестве действия по умолчанию стоит «Донабор внутреннего номера», то первая вводимая клиентом цифра считается первой цифрой внутреннего номера.

2.5.5 Настройка «Рабочих часов»

Описание

Для каждого контактного и внешнего номера может быть задан интервал рабочего времени. Если вызов придет в нерабочее время – он не будет распределен на данный контактный номер или, если номер внешний, будет направлен в голосовую почту.



Зачем

Для того чтобы не беспокоить пользователей в нерабочие часы, можно на каждый день недели указать по какому именно номеру телефона и в какое время пользователи доступны.

Как это работает

Администратор или пользователь через web-интерфейс для внешнего или контактного номера могут задать интервалы рабочего времени. Во время установления соединения с номером система проверяет, доступен ли вызываемый номер в данное время или нет. Если номер недоступен, вызов на него поступать не будет. Если вызов поступил в нерабочее время на внешний номер, он будет перенаправлен в голосовую почту (если она включена).

Как начать пользоваться

Настроить «Рабочие часы» для номера может как администратор через web-интерфейс, так и пользователь в своем личном кабинете. Для этого нужно напротив нужного номера в столбце «Рабочие часы» кликнуть по иконке .

Профиль	Контактные номера	Группы	Журнал вызовов	Голосовая почта	Журнал факсов		
Включить	Скрывать	Номер	Приоритет	Время дозвона	Тип контакта	Список фильтрации	Рабочие часы
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	user2 (В сети)	10	40			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	89061112233	20	20			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	84951112233	30	60			

Настройка расписаний

Имя расписания: Сохранённые расписания:

Это общее расписание домена! Будьте внимательны - редактирование общего расписания может затронуть настройки пользователей, использующих его!

День	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23		
Понедельник														
Вторник														
Среда														
Четверг														
Пятница														
Суббота														
Воскресенье														

■ - рабочее время ■ - нерабочее время

В появившемся окне «Настройки расписания» необходимо выбрать одно из сохраненных расписаний либо создайте новое. Для создания нового расписания следует ввести его название и перетаскивать курсор вдоль временной полосы. При нажатии на иконку **+** весь временной промежуток становится активным (полоса окрашивается в голубой цвет), при нажатии на иконку **×** – неактивным (полоса становится серой). Одно деление полосы соответствует 30 минутам. Не забудьте нажать «Сохранить». Редактировать и удалять расписания можно на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Расписания».

Удалить номер из списка контактных номеров пользователя и все его настройки можно нажатием на иконку  напротив этого номера.

2.5.6 Расписания

Описание

Расписания необходимы для того, чтобы не вводить каждый раз одни и те же рабочие часы для разных контактных номеров и правил переадресации. Достаточно один раз указать рабочие часы, сохранить их, а в следующий раз выбрать название расписания.

Общее расписание – это расписание, которым могут пользоваться все пользователи домена. Общее расписание создается супервизором. Изменения, внесенные в Общее расписание, отражаются на всех пользователях, которые его используют.

Личное расписание – это расписание, которым может пользоваться только тот пользователь, который его создал. Все пользователи могут создавать свои расписания через личный кабинет.

Как это работает

При маршрутизации входящих вызовов или переадресации на контактные номера пользователя система анализирует, действует ли в данный момент расписание, которое указано в настройках.

Как начать пользоваться

В разделе «Управление доменом/ Инструменты/ Расписания» супервизор может просматривать и редактировать список расписаний домена, в котором отображаются следующие данные:

- **Название расписания;**
- **Принадлежность** – «Общее» или «Личное»;
- **Пользователь** – для каждого личного расписания указывается его создатель.

Список расписаний домена

Название расписания	Принадлежность	Пользователь	Настроить	
Мое расписание работы	Личное	user1		
Расписание 123	Общее	-		
Расписание_1	Общее	-		
Расписание_2	Общее	-		
Расписание_2	Общее	-		
Расписание_3	Личное	user1		
Расписание_5	Личное	user2		
Расписание_6	Общее	-		

Кликнув по иконке , можно отредактировать название и рабочие часы расписания.

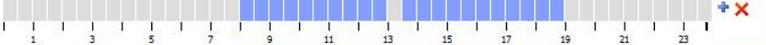
Для создания расписания супервизору нужно нажать кнопку «Новое расписание».

Настройка расписаний

Имя расписания:

Принадлежность	Пользователь	Настроить
Общее		
Личное		
Общее		
Общее		
Общее		
Личное		
Личное		
Общее		

Понедельник:   

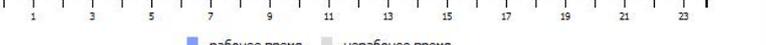
Вторник:   

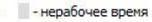
Среда:   

Четверг:   

Пятница:   

Суббота:   

Воскресенье:   

 - рабочее время  - нерабочее время

В появившемся окне «Настройка расписаний» следует ввести «Имя расписания» и перетаскиванием курсора вдоль временной полосы выбрать промежуток времени, в который будут приниматься входящие вызовы. При нажатии на иконку **+** весь временной промежуток становится активным (полоса окрашивается в голубой цвет), при нажатии на иконку **×** – неактивным (полоса становится серой). Одно деление полосы соответствует 30 минутам.

После введения данных необходимо нажать «Сохранить» – созданное расписание появится в списке.

Удалить запись с расписанием из списка можно нажатием на иконку **×**.

Пользователи могут создавать (и редактировать) свои расписания через личный кабинет в разделе «Мои расписания».

Для того чтобы назначить расписание для правила маршрутизации входящей линии, кликните по иконке  и выберите одно из Общих расписаний или создайте новое. При назначении расписаний на контактные номера пользователя, помимо Общих расписаний, отображаются и Личные расписания.

2.5.7 Автосекретарь

Описание

Услуга «Автосекретарь» позволяет пользователям домена узнать имя вызывающего абонента до установления соединения и принять решение, принимать этот вызов или нет.

Зачем

С услугой «Автосекретарь» пользователи будут знать, кто им звонит, еще до установления соединения, даже если вызов поступил с неопределенного или общего номера.

Как это работает

Пользователь системы может включить услугу «Автосекретарь» через свой личный web-кабинет (также включить/отключить «Автосекретарь» для каждого пользователя может супервизор домена).

Абонент, позвонивший этому пользователю, услышит приветствие, предлагающее представиться после звукового сигнала.

При ответе на звонок пользователь попадает в голосовое меню, где ему проигрывается сообщение с именем, которым представился вызывающий абонент. До установления соединения пользователь может принять или отклонить вызов абонента нажатием соответствующей кнопки:

- «1» – принять вызов;
- «2» или «Положить трубку» – отклонить вызов.

Как начать пользоваться

Включить/отключить услугу «Автоинформатор» можно на странице «Настройки автосекретаря пользователя» – для этого достаточно установить/снять галочку в поле «Автосекретарь включен».

Автосекретарь включен

Голосовое приветствие (wav или mp3)
[autosecr.wav](#) [Удалить](#) 

В поле «Голосовое приветствие» можно загружать аудиофайл, который будет проигрываться вызывающему абоненту, с предложением представиться.

2.5.8 Click2record

Описание

Записать голосовое приветствие можно с помощью обычного телефона без использования компьютера. Пользователь нажимает на иконку с мобильным телефоном, а система звонит на его контактные номера и предлагает записать фразу для приветствия.

Зачем

Если пользователь не может записать wav-файл самостоятельно, он может кликнуть по иконке с мобильным телефоном рядом с полем для загрузки файла. Система позвонит на его контактные номера и «поможет» записать голосовое сообщение.

Как это работает

После того, как пользователь кликнет по иконке с мобильным телефоном, система начнет дозваниваться на все указанные контактные номера пользователя в зависимости от установленных настроек (приоритета, рабочих часов и ограничений «Черного»/ «Белого» списков). Пользователь, ответив на звонок системы и следуя указаниям голосового меню, произносит голосовое сообщение. Затем он может его прослушать и, если запись прошла успешно, утвердить ее в качестве приветствия.

Как начать пользоваться

Пользователь нажимает на иконку  рядом с полем загрузки файла приветствия.



Появляется окно, уведомляющее о том, что система попытается дозвониться пользователю по одному из указанных супервизором или самим пользователем контактных номеров (в зависимости от указанного порядка дозвона). Когда пользователь ответит на вызов, он услышит предложение воспроизвести то сообщение, которое будет установлено в качестве приветствия. После того как пользователь это сообщение запишет, он может положить трубку и тем самым установить голосовое сообщение в качестве приветствия. Либо после записи сообщения пользователь также может нажать на любую кнопку на клавиатуре своего телефона и попасть в меню, в котором доступны следующие действия:

- нажав кнопку «1», можно прослушать записанное сообщение;

- нажав кнопку «2», можно установить записанное сообщение в качестве приветствия;
- нажав кнопку «3», можно перезаписать сообщение;
- если не нажимать ни на какие кнопки, то по истечении определенного времени запись автоматически будет установлена в качестве приветствия.

2.6 Функции колл-центра

2.6.1 Рабочее место оператора

Описание

Помимо основных функций программного телефона в рабочее место оператора включен расширенный набор функций, необходимых для работы операторов Call-центра: отображение длины очереди, личная статистика, автоматизированные исходящие кампании, интеграция с CRM, установка статуса «Технический перерыв», отображение списка пропущенных звонков, отображение подсказок по звонкам и др.

Зачем

РМО позволяет более эффективно организовывать работу операторов за счет появления дополнительных возможностей.

Для того чтобы оператор мог оценить свою работу, в РМО есть учет данных оператора, включающий в себя общее время за работой, количество и длительность принятых звонков, журнал звонков, записи его разговоров и др. При работе в программном телефоне оператор видит оповещения о пропущенных вызовах, о приходе нового голосового сообщения, длину очереди входящих вызовов. При поступлении вызова появляются дополнительные подсказки - на какую группу поступил звонок и что нужно говорить. Оператор может управлять своим статусом и видеть статусы других абонентов, одним кликом переводить вызовы, а также участвовать в конференциях и исходящих кампаниях.

Как работает

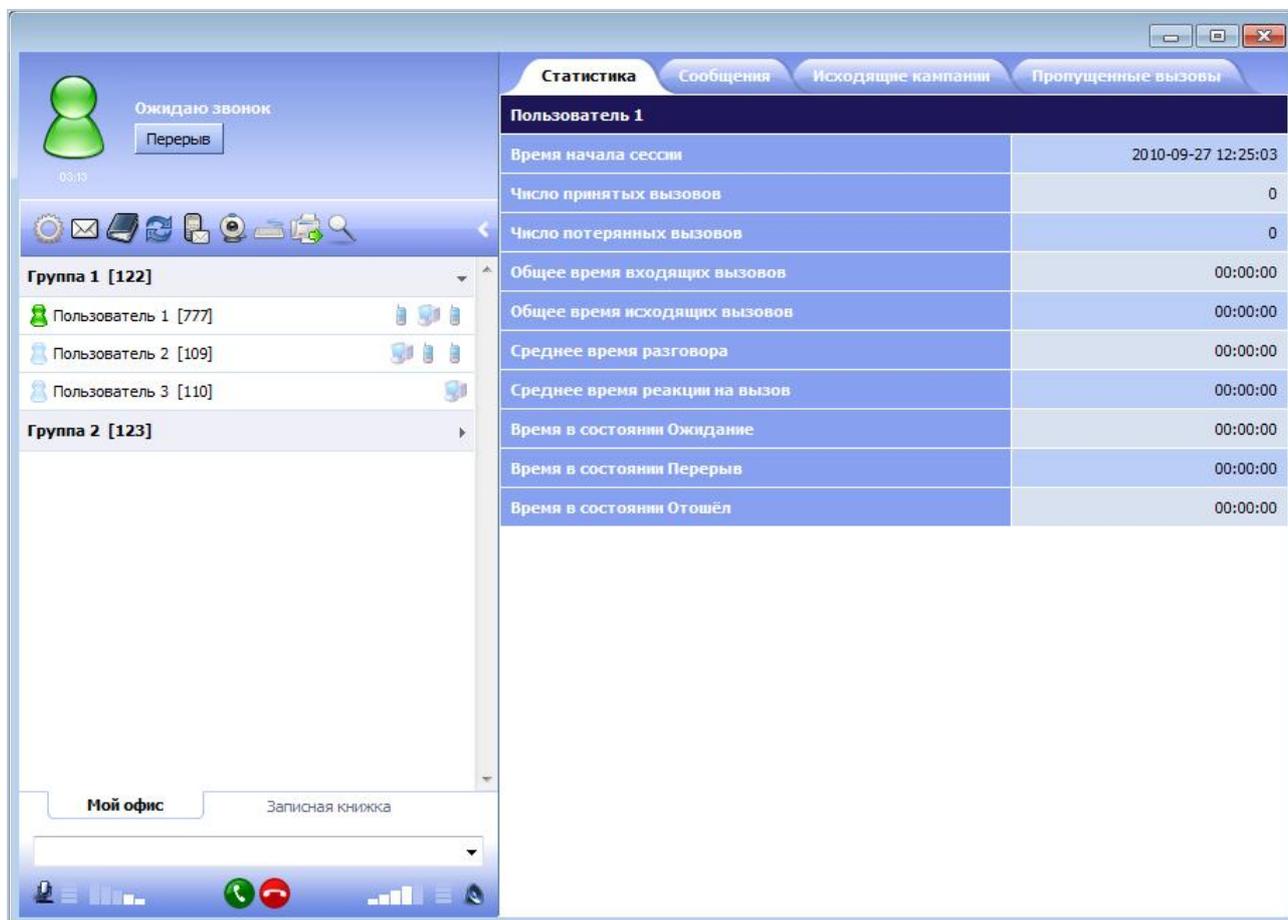
В web-интерфейсе администратора на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль» в разделе «Функции оператора Call-центра» нужно нажать «Подключить оператора» (данная кнопка видна только в тех доменах, в которых подключена услуга CALLCENTER) и нажать «Сохранить»:



Теперь абонент, который был назначен оператором, помимо вызовов, поступивших или переведенных непосредственно на него, сможет принимать и те вызовы, которые поступили или были переведены на группу, в которую этот абонент входит.

Как начать пользоваться

Администратор назначает пользователя оператором в настройках профиля абонента (см. пункт «Как работает»). Пользователю нужно установить программный телефон и зарегистрироваться в нем. Если пользователь уже работает в программном телефоне как абонент, ему достаточно просто перерегистрироваться, после чего он увидит дополнительные поля: панель статуса и встроенный браузер.



The screenshot displays the AKADO Office software interface. On the left, there is a user profile section with a green status indicator and a 'Перерыв' (Break) button. Below this is a list of groups: 'Группа 1 [122]' containing three users (Пользователь 1 [777], Пользователь 2 [109], Пользователь 3 [110]) and 'Группа 2 [123]'. At the bottom left, there are buttons for 'Мой офис' and 'Записная книжка'. The main right-hand pane is titled 'Пользователь 1' and shows call statistics for the session starting on 2010-09-27 at 12:25:03. The statistics table is as follows:

Пользователь 1	
Время начала сессии	2010-09-27 12:25:03
Число принятых вызовов	0
Число потерянных вызовов	0
Общее время входящих вызовов	00:00:00
Общее время исходящих вызовов	00:00:00
Среднее время разговора	00:00:00
Среднее время реакции на вызов	00:00:00
Время в состоянии Ожидание	00:00:00
Время в состоянии Перерыв	00:00:00
Время в состоянии Отшёл	00:00:00

2.6.2 Очередь вызовов

Описание

Входящие вызовы выстраиваются в порядке живой очереди и по мере появления свободных операторов поступают на обработку.

Зачем

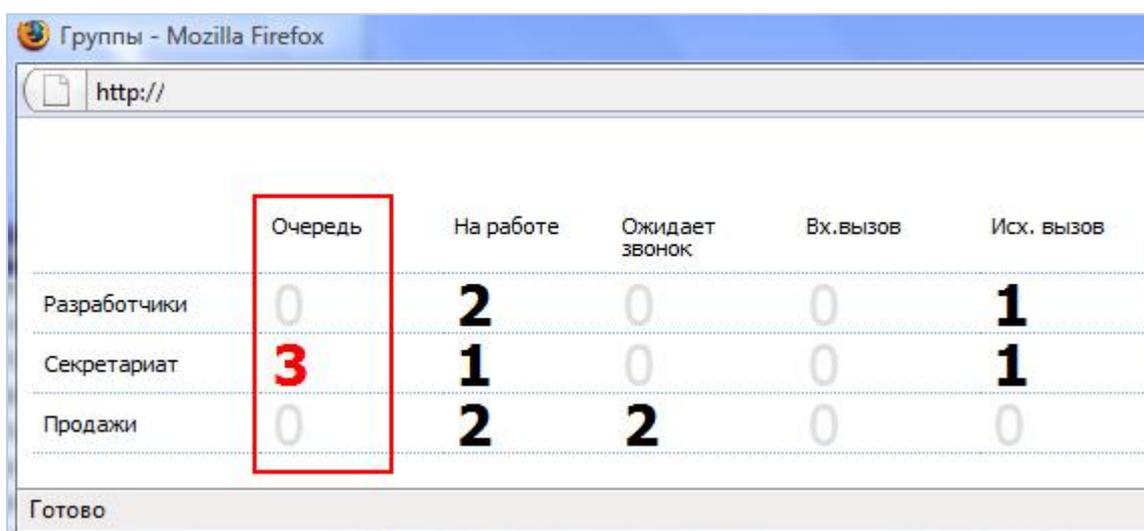
Для того чтобы вызовы клиентов обрабатывались не хаотически, а по мере их поступления, все внешние вызовы попадают в очередь, а затем распределяются на свободных операторов.

Как это работает

Система распределяет вызовы клиентов на свободных операторов в той последовательности, в которой они поступили на группу операторов. Если на группу поступило много звонков и все операторы уже заняты, входящие вызовы выстраиваются в очередь. С каждым обслуженным вызовом очередь продвигается на одну позицию вперед. То есть только что позвонившие клиенты будут обслужены только тогда, когда будут обслужены вызовы клиентов, позвонивших до них. Исключением являются клиенты, которые внесены в список VIP, - их вызовы сразу попадают в начало очереди.

Как начать пользоваться

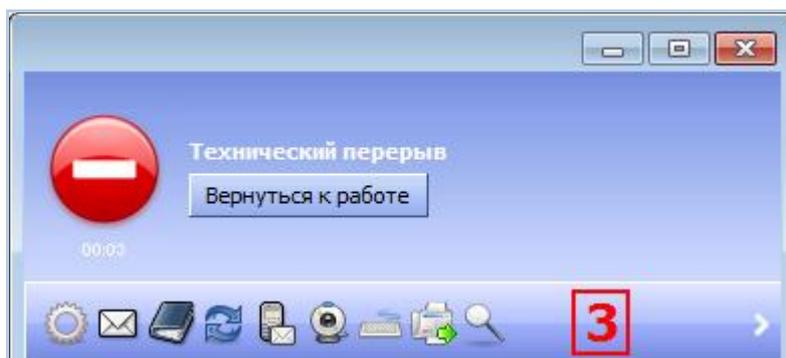
Администратор может посмотреть количество вызовов в очереди для каждой группы на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Статистика реального времени/ По группам» в столбце «Очередь».



	Очередь	На работе	Ожидает звонок	Вх.вызов	Исх. вызов	Г
Разработчики	0	2	0	0	1	
Секретариат	3	1	0	0	1	
Продажи	0	2	2	0	0	

Готово

Если рабочее место оператора находится в режиме «Технический перерыв», то он может увидеть длину очереди клиентов на панели управления своего рабочего места. Длина очереди определяется как сумма очередей в группах, в которых состоит оператор. Например, если оператор состоит в двух группах и в одну из них очередь три человека, а в другую – пять, то на панели управления отобразится цифра «восемь».



2.6.3 Голосовое приветствие для группы

Описание

Голосовое приветствие – это запись дикторского голоса, который приветствует вызывающего абонента, позвонившего на внешний номер компании. После того как приветствие проиграно, звонок распределяется на одного из операторов группы.

Зачем

Голосовое приветствие необходимо для того, чтобы внешний абонент, чей звонок поступил в очередь, знал, куда он позвонил и что ему делать после звукового сигнала – ждать ответа оператора или набрать внутренний номер абонента. Это снижает время, которое сотрудники тратят на обработку звонка, а также уменьшает нагрузку на секретаря (часть звонящих наберут добавочный номер абонента или группы).

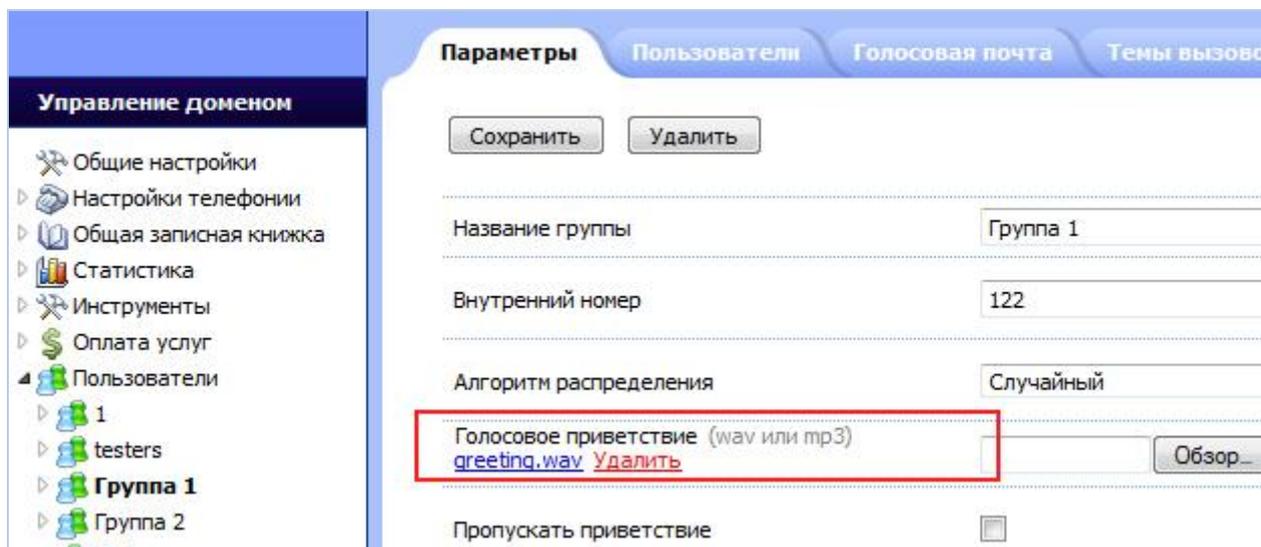
Пример голосового приветствия: «Здравствуйте, вы позвонили в компанию «Юэс трэйд». Если вы знаете добавочный номер абонента, наберите его, или дождитесь ответа оператора».

Как это работает

Для обработки входящих вызовов нужно назначить внешний номер на определенную группу операторов. Также вызов может прийти на группу при наборе внутреннего номера группы, при ручном переводе на группу или из пункта IVR-меню. При поступлении вызова на группу будет проиграно голосовое сообщение.

Как начать пользоваться

Приветствие настраивается в web-интерфейсе администратора на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>». В строке «Голосовое приветствие», нажав «Обзор», нужно выбрать со своего диска необходимый файл в формате .wav или .mp3.



Также для записи голосового приветствия можно воспользоваться функцией Click2record, кликнув по иконке  рядом с полем для загрузки файла/

По умолчанию в услугах записано стандартное голосовое сообщение: «Пожалуйста, дождитесь ответа оператора или наберите добавочный номер сотрудника, по окончании набора нажмите «Решетку».

Можно отметить галочкой пункт «Пропускать приветствие». Тогда в том случае, если в группе, на которую поступил вызов, есть свободные операторы, внешний абонент будет соединен с оператором без прослушивания голосового приветствия.

2.6.4 Музыка в очереди

Описание

Для каждой группы пользователей можно назначить музыкальные заставки, которые будут проигрываться абоненту, пока он ожидает ответа.

Зачем

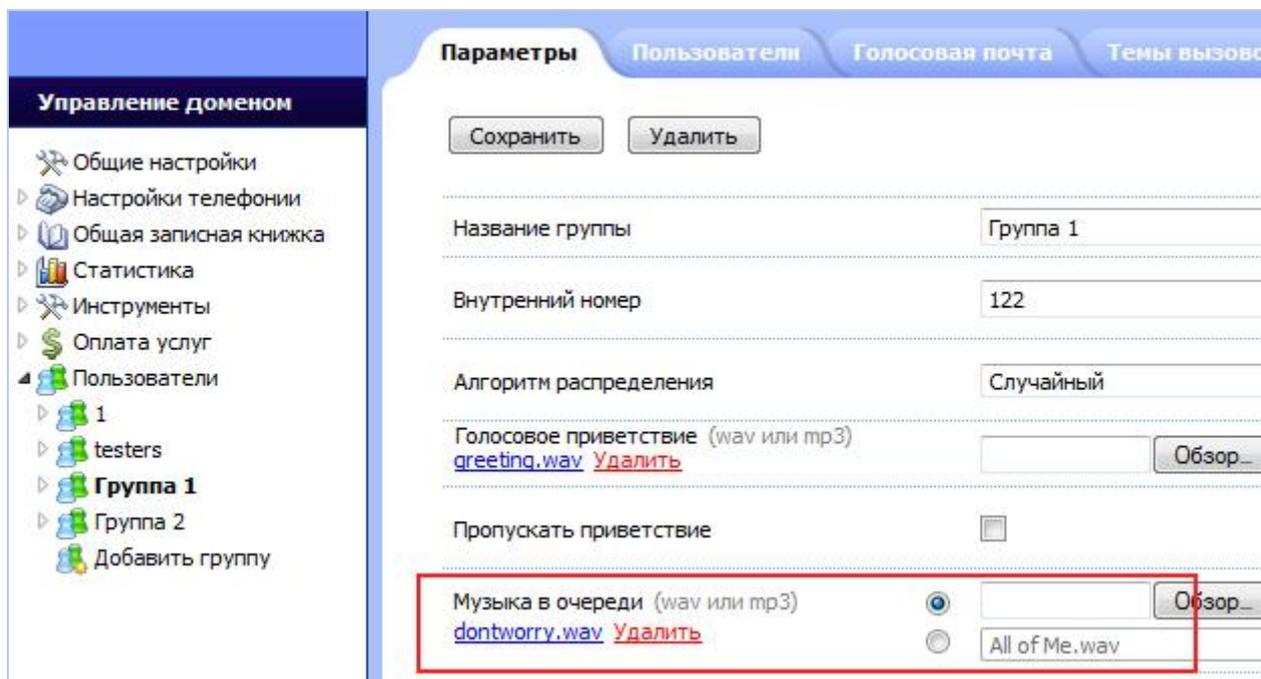
Для того чтобы клиенты во время нахождения в очереди при ожидании ответа оператора не скучали, администратор домена может воспользоваться функцией «Музыка в очереди» и заменить привычные гудки на что-нибудь повеселее, например, на свежий музыкальный хит, либо на какое-то полезное информационное сообщение.

Как это работает

Музыку в очереди устанавливает администратор для каждой группы отдельно. Ее будет слышать клиент, позвонивший на группу и находящийся в очереди в ожидании ответа оператора.

Как начать пользоваться

Администратор домена на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в строке «Музыка в очереди» может выбрать одну из предлагаемых в выпадающем списке мелодию, либо загрузить свой файл в формате .wav или .mp3, нажав на «Обзор».



2.6.5 Разграничение прав доступа

Описание

Система позволяет разграничивать права пользователей в соответствии с их должностями: абонент, оператор, супервизор. При этом можно комбинировать перечисленные должности, т.е. пользователь, например, может быть оператором и супервизором одновременно.

Зачем

Разграничив права пользователей, администратор предоставляет им только те права, которые необходимы для работы. Например, для того, чтобы начальника не отвлекали клиенты, звонящие на внешний номер группы, его можно назначить абонентом.

Как это работает

Система предусматривает возможность разграничения прав сотрудников в соответствии с их должностями:

- **абонент** - это лицо, которому выделена учетная запись в системе. Абоненты могут звонить на городские и мобильные номера, общаться между собой с помощью программных телефонов. Но абоненты не участвуют в распределении звонков, поступивших на группу;

• **оператор** - это абонент, который может принимать входящие звонки компании. Если операторов в компании несколько, то звонки распределяются между ними в соответствии с настройками алгоритма распределения;

• **супервизор (администратор)** - абонент, имеющий право на администрирование домена и настроек сервера (например, удаление или добавления операторов, составление отчетов), а также имеющий право прослушивать, консультировать и вмешиваться в разговор оператора.

В том случае, если абонент или оператор захотят самостоятельно внести какие-либо изменения в данные своей учетной записи (поменять логин, пароль, добавочный номер, настройки голосовой почты и т.п.), им не нужно для этого обладать правами супервизора - они могут внести изменения через свой личный кабинет. А супервизор потом сможет проследить за этими изменениями через панель администратора.

Как начать пользоваться

Должности пользователей могут быть назначены или изменены через web-интерфейс только супервизорами домена. Для этого им нужно при создании нового пользователя (или при редактировании параметров уже существующего пользователя на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль») отметить нужные пункты. Чтобы сделать пользователя оператором – следует в разделе «Функции Call-центра) нажать «Подключить оператора», супервизором – установить галочку в строке «Является супервизором».

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи**
 - 1
 - testers
 - Группа 1**
 - user1 (user1)
 - юзер2 (user2)
 - юзер3 (user3)
 - Добавить пользователя
 - Группа 2
 - Добавить группу

Профиль Контактные номера Группы Журнал

Сохранить Удалить

Отображаемое имя user 1

Логин user 1

Пароль

Внутренний номер 107

Адрес e-mail user1@mycom

Является супервизором

Приветствие (wav или mp3)

Видимость чужих групп

Переадресовывать на пользователя <Не указан>

Количество циклов дозвона 1

АОН для исходящих вызовов <Не указан>

Настройки голосовой почты

Голосовая почта включена

Приветствие голосовой почты (wav или mp3)
[voicemail.wav](#) [Удалить](#)

Вариант отправки на e-mail Нет

Функции оператора Call-центра

Является оператором Да

Всегда онлайн

Сохранить Удалить

Можно назначить пользователя одновременно и оператором, и супервизором. Если сотрудник не является ни оператором, ни супервизором, значит он – просто абонент (по умолчанию).

2.6.6 Распределение вызовов с учетом приоритетов операторов

Описание

Для каждой группы можно задавать порядок распределения вызовов по операторам в зависимости от их приоритета.

Зачем

Если администратору нужно, чтобы вызовы клиентов распределялись сначала на одних операторов (например, наиболее опытных), и только если они будут недоступны – на других (менее опытных), он может для каждого оператора указать приоритет.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс указывает пользователям приоритеты. Чем меньше числовое значение приоритета, тем выше приоритет пользователя и тем больше вероятность, что вызов будет обслужен именно этим оператором. Например, если в группе два свободных оператора и у одного оператора приоритет 10, а у другого 20, то вызов, поступивший на группу, будет распределен на оператора со статусом 10. Если у операторов указан одинаковый приоритет, вызов будет распределен на оператора в соответствии с заданным для группы алгоритмом распределения вызовов (случайный, наиболее свободный, наименее занятый). В разных группах у одного и того же оператора может быть разный приоритет.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Пользователи» каждому пользователю может задать приоритет.

Панель управления: Параметры | **Пользователи** | Голосовая почта | Темы вызовов

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи**
 - Группа 1**
 - Группа 2
 - Добавить группу

Пользователь	Приоритет	
 Пользователь 1 (user1)	10	✗
 Пользователь 3 (user3)	10	✗
 Пользователь 2 (user2)	20	✗

Пользователь:
 Приоритет:

2.6.7 Назначение тем вызовов и просмотр отчетов по темам

Описание

Администратор может создавать темы разговоров. По завершении соединения оператор может выбрать тему разговора, который только что завершился, из выпадающего списка. Администратор может просмотреть отчет по темам вызовов.

Зачем

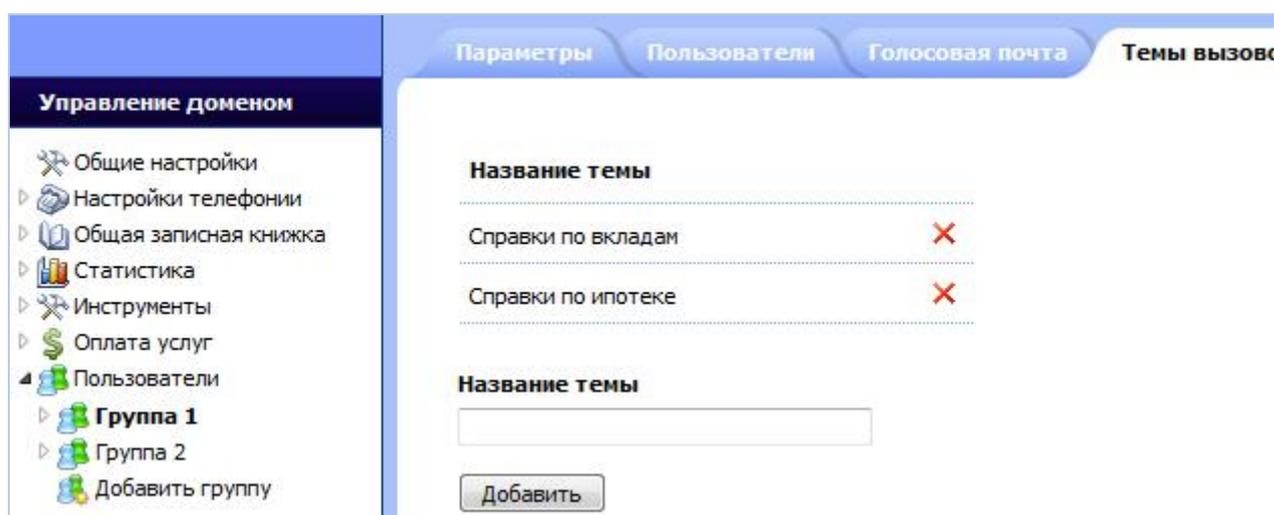
Клиенты часто звонят по одним и тем же вопросам. Для того чтобы проследить статистику интересующих их вопросов, можно просмотреть отчеты по темам вызовов. Чтобы операторы не создавали множество похожих тем, темы вызовов задает администратор. Операторам после обработки вызова остается только выбрать нужную.

Как это работает

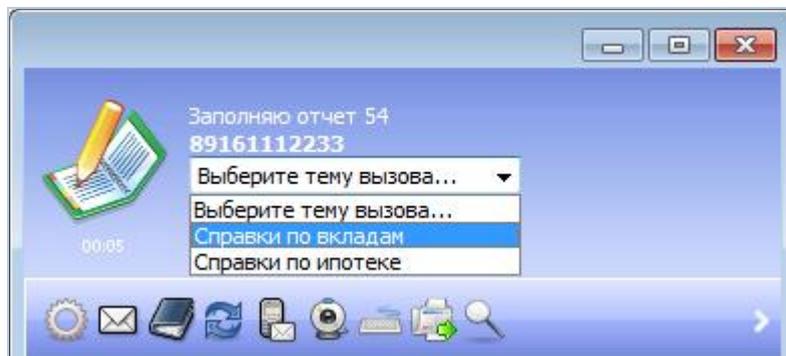
Администратор через web-интерфейс для каждой группы задает темы вызовов. После того как оператор завершит разговор с клиентом, в зависимости от того, на какую группу поступил вызов, он в своем программном телефоне может выбрать одну из предложенных администратором тем. Администратор может просмотреть отчеты по темам вызовов через web-интерфейс.

Как начать пользоваться

Администратор может задавать темы вызовов на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Темы вызовов».



После того, как оператор завершил разговор с клиентом, он сможет выбрать одну из заданных тем.



Отчет по темам вызовов за нужный период администратор может просмотреть на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Отчеты». Ему нужно будет выбрать среди названий отчетов «По темам вызовов», а также указать, для какой группы следует отобразить отчет.

2.6.8 Создание неограниченного количества независимых очередей

Описание

В одном виртуальном офисе может быть несколько входящих телефонных номеров, каждый из которых фактически имеет собственную очередь. Операторы могут участвовать одновременно в нескольких очередях.

Зачем

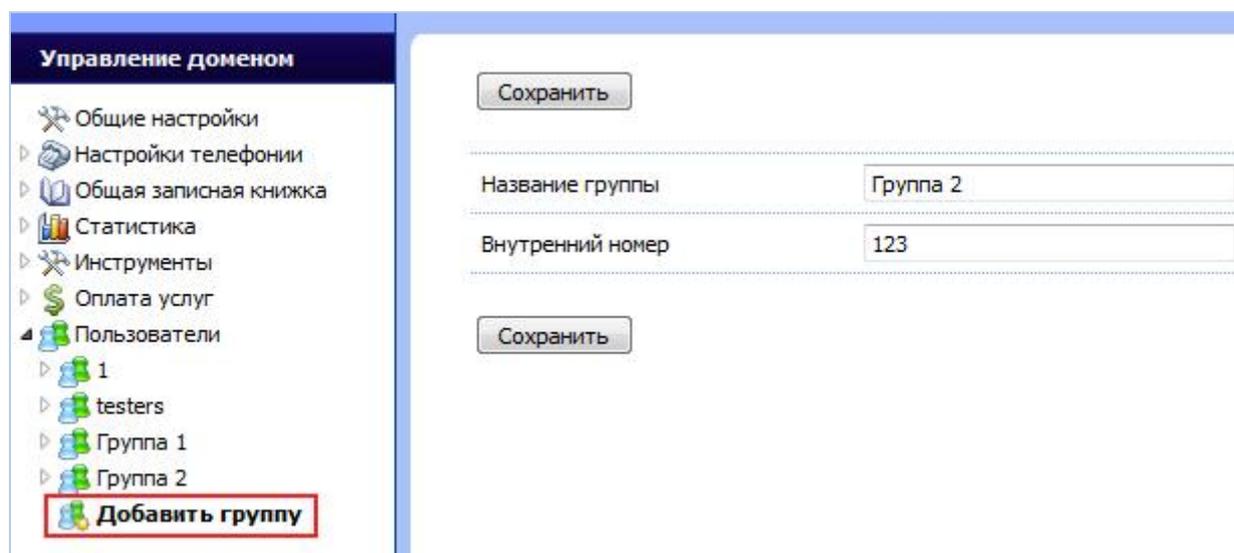
Для того чтобы вызовы клиентов распределялись не на всех операторов сразу, а только на некоторых, операторов можно распределить по разным независимым очередям, и на каждую из очередей назначить свой входящий номер.

Как это работает

Администратор в web-интерфейсе создает несколько групп, для каждой группы задает внешние номера и добавляет в нее пользователей. Пользователи могут состоять одновременно в нескольких группах. Для того чтобы пользователи могли участвовать в распределении входящих на группу вызовов, их нужно сделать операторами. Когда на оператора приходит вызов клиента, он видит подсказку, на какую группу этот вызов поступил (если администратор включит функцию «Текстовое приветствие»).

Как начать пользоваться

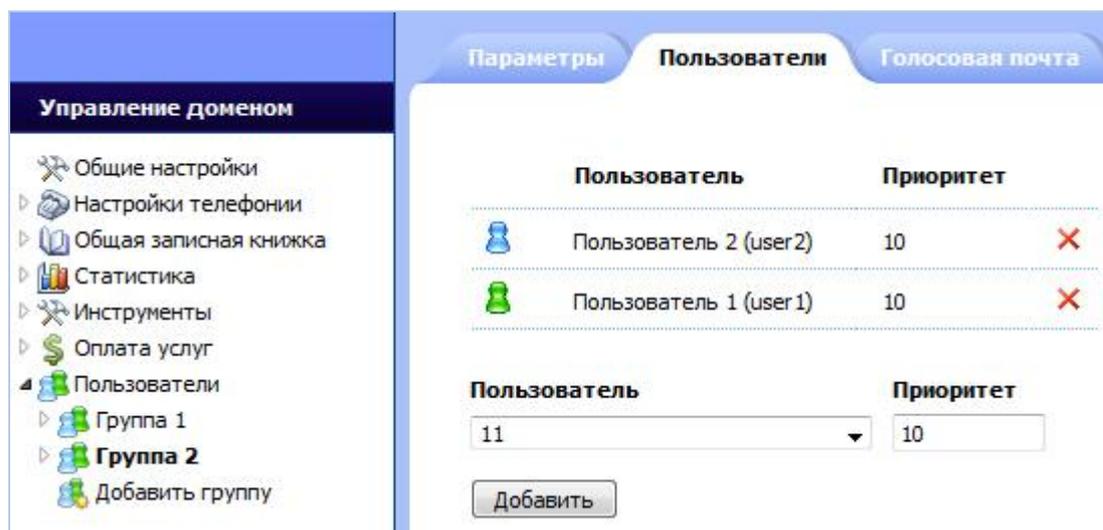
Администратор заходит в раздел «Управление доменом/ Пользователи» и нажимает «Добавить группу».



The screenshot shows a web interface for domain management. On the left is a navigation menu under the heading 'Управление доменом'. The menu items are: 'Общие настройки', 'Настройки телефонии', 'Общая записная книжка', 'Статистика', 'Инструменты', 'Оплата услуг', and 'Пользователи'. Under 'Пользователи', there are sub-items: '1', 'testers', 'Группа 1', and 'Группа 2'. The 'Добавить группу' button is highlighted with a red rectangle. The main content area shows a form with a 'Сохранить' button at the top. Below it are two input fields: 'Название группы' with the value 'Группа 2' and 'Внутренний номер' with the value '123'. At the bottom of the form is another 'Сохранить' button.

На открывшейся странице администратор задает группе ее название и внутренний номер. После сохранения данных появятся дополнительные вкладки.

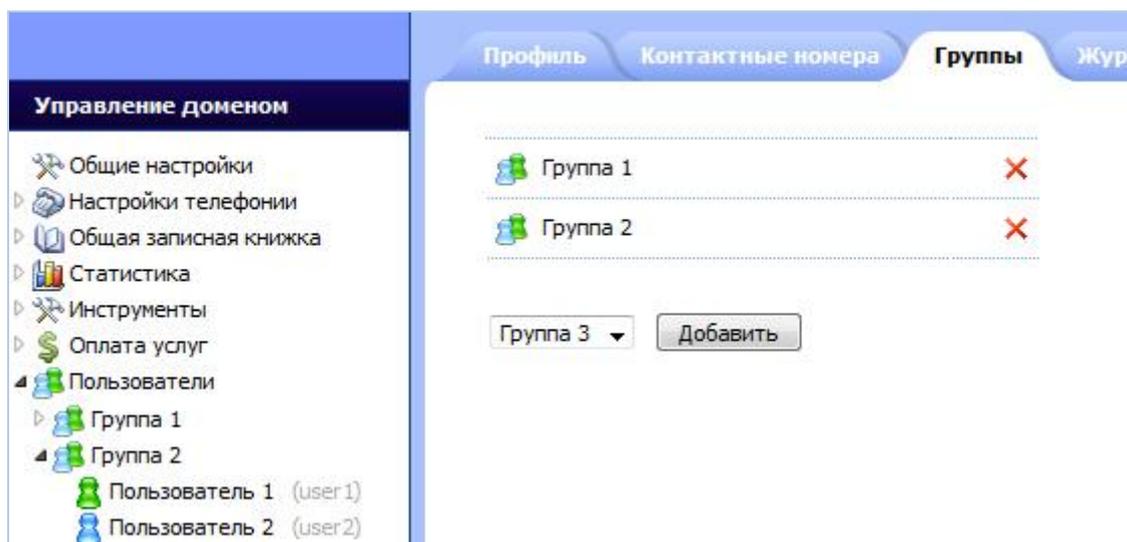
На вкладке «Пользователи» можно добавлять и удалять из группы пользователей. Один и тот же пользователь может состоять в нескольких группах одновременно.



Пользователь	Приоритет	
 Пользователь 2 (user2)	10	
 Пользователь 1 (user1)	10	

Пользователь	Приоритет
<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="10"/>

Добавить уже существующего пользователя из другой группы можно также с вкладки «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Группы».



 Группа 1	
 Группа 2	

<input type="text" value="Группа 3"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
---------------------------------------	---

Назначить внешний номер для группы администратор может в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии». Для этого для внутреннего номера на вкладке «Правила маршрутизации» следует выбрать «Перевод на группу» и указать ее название.

2.6.9 Работа оператора на мобильном или городском телефоне

Описание

В том случае, если в данный момент у оператора нет возможности воспользоваться IP-телефоном, но у этого оператора включена функция «Всегда онлайн», ему все равно будут поступать вызовы (например, на городской телефон, мобильный и т.п., указанные в контактных номерах этого оператора).

Зачем

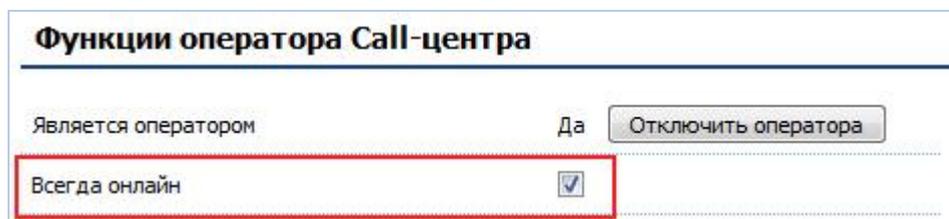
Что делать операторам, если у них нет возможности воспользоваться программным телефоном, например, по причине того, что в компании возникли проблемы с Интернетом? Для того чтобы в подобной ситуации не терять клиентов, все вызовы можно переводить на мобильные или городские номера. Для этого достаточно активировать функцию «Всегда онлайн».

Как это работает

Система постоянно обменивается данными с программным телефоном и, если оператор выключает программу или возникают проблемы с Интернет-каналом на предприятии, входящие вызовы в соответствии с заданными настройками (порядок дозвона, рабочие часы, ограничения черным/белым списком) будут переадресовываться на другие контактные номера оператора – мобильные или городские.

Как начать пользоваться

Администратор в web-интерфейсе на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль» в разделе «Функции оператора Call-центра» отмечает галочкой строку «Всегда онлайн» и тем самым активирует данную функцию (по умолчанию она отключена).



Функции оператора Call-центра	
Является оператором	Да <input type="button" value="Отключить оператора"/>
Всегда онлайн	<input checked="" type="checkbox"/>

2.6.10 Автоматическое распределение вызовов (ACD)

Описание

Автоматическое распределение вызовов позволяет равномерно распределять нагрузку по операторам. Поддерживаются алгоритмы распределения: «Случайный», «Наиболее свободный», «Наименее занятый» и «Всем пользователям».

Зачем

Для того чтобы вызовы клиентов распределялись не на одного и того же оператора, а на разных и в зависимости от степени их занятости, администратор может выбирать разные алгоритмы распределения вызовов, поступающих на группу.

Как это работает

Система ведет статистику занятости каждого сотрудника, включающую в себя общее время разговоров, количество вызовов, время последнего звонка и время отсутствия на рабочем месте. При каждом поступающем вызове система рассчитывает на кого из операторов этот вызов перевести. Расчет зависит от выбранного алгоритма:

- **случайный.** Вызов будет распределен на операторов случайным образом. То есть со временем степень занятости у всех операторов будет приблизительно одинакова;

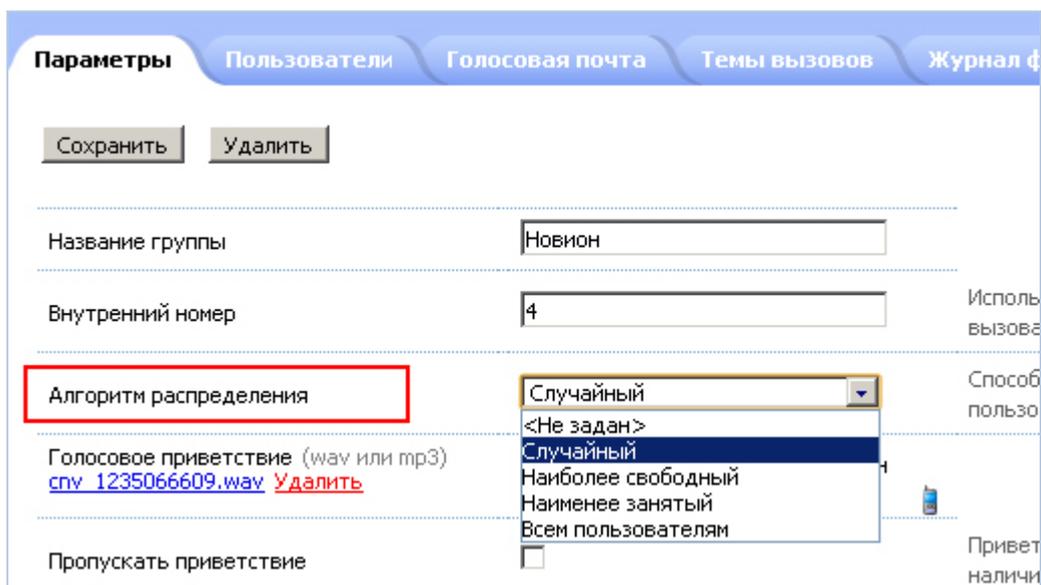
- **наиболее свободный.** Вызов будет распределен на того оператора, который не принимал вызов дольше всех. Например, в группе домена три оператора. Первый только что закончил разговаривать, второй закончил разговаривать пять минут назад, третий обрабатывал звонок более получаса назад. Вызов будет переведен третьему оператору, как наиболее свободному;

- **наименее занятый.** При распределении вызова будет учитываться соотношение времени, которое оператор потратил на прием вызовов клиентов, к общему времени, проведенному за работой (т.е. с момента запуска софтфона). Тот, у кого это соотношение окажется наименьшим, и получит поступивший вызов. Например, все операторы провели на работе по пять часов. Первый из них говорил два часа, второй – три, третий – четыре. Соотношение времени разговоров ко времени на работе наименьшим будет у первого оператора, именно на него и будет распределен новый вызов;

- **всем пользователям.** Вызов будет направлен одновременно на всех пользователей группы. Первый, кто ответит на вызов, будет разговаривать с клиентом.

Как начать пользоваться

Администратор при создании группы или на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в строке «Алгоритм распределения» из выпадающего списка может выбрать порядок распределения вызовов на операторов группы.



Параметры Пользователи Голосовая почта Темы вызовов Журнал ф

Сохранить Удалить

Название группы Новион

Внутренний номер 4 Использовать вызова

Алгоритм распределения Способ пользо

Случайный
 <Не задан>
 Случайный
 Наиболее свободный
 Наименее занятый
 Всем пользователям 1

Голосовое приветствие (wav или mp3) Привет налечи
[срч_1235066609.wav](#) Удалить

Пропускать приветствие

2.6.11 Оповещение о времени ожидания в очереди

Описание

Если все сотрудники заняты, клиент, звонящий в call-центр, будет проинформирован о том, сколько приблизительно времени ему осталось ждать ответа оператора.

Зачем

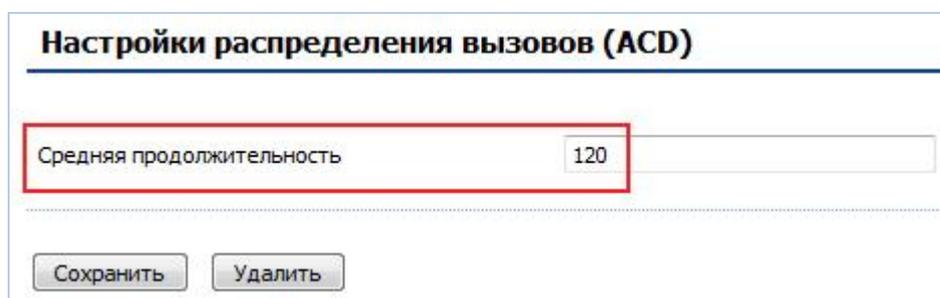
Клиент, которому сообщают время, оставшееся до ответа оператора, с гораздо большей вероятностью дождетя ответа, нежели клиент который не знает, сколько ему еще нужно оставаться на линии. Для того чтобы проинформировать клиента об оставшемся времени ожидания в очереди, администратор может активировать функцию оповещения о времени ожидания ответа оператора.

Как это работает

Каждый вызов, поступивший в очередь, имеет свой порядковый номер. Зная этот номер и среднее время продолжительности обслуживания одного вызова, система рассчитывает приблизительное время ожидания ответа оператора и периодически сообщает его клиенту. По мере продвижения вызова в очереди время ожидания уменьшается. Среднее время разговора оператора с клиентом задается через web-интерфейс администратором.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в разделе «Настройки распределения вызовов» может задать среднюю продолжительность разговора в секундах (например, 120 сек.). Если в поле «Средняя продолжительность» указано нулевое значение, это означает, что функция «Оповещение о времени ожидания в очереди» отключена.



Настройки распределения вызовов (ACD)	
Средняя продолжительность	120
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Удалить"/>	

2.6.12 Приоритет для VIP-клиентов

Описание

Администратор может создать список номеров, вызовы с которых необходимо обслуживать в первую очередь. Когда приходит звонок с номера, указанного в списке VIP-номеров, он ставится в начало очереди. Также VIP-номера могут сравниваться по приоритетности между собой.

Зачем

Предположим, среди клиентов компании есть такие заказчики, которые уже зарекомендовали себя с положительной стороны. Для того чтобы не упустить их звонок и не заставлять долго ждать ответа оператора, можно внести этих клиентов в список VIP, и, таким образом, их звонок каждый раз будет перемещаться в начало очереди.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс задает список VIP-номеров. При поступлении внешнего вызова система сверяет входящий номер со списком, и если есть совпадение, ставит этот вызов в начало очереди (то есть он будет обработан следующим).

Среди VIP-номеров также может образоваться очередь. Администратор для каждого номера указывает приоритет. Чем меньше числовое значение приоритета, тем выше приоритет номера и тем раньше будет обслужен звонок. Например, если в очередь поступили звонки с приоритетами 10 и 30, то первым в очереди будет поставлен звонок с приоритетом 10. Если в очереди находятся звонки с одинаковым приоритетом, то эти звонки будут обслужены в порядке их поступления.

Как начать пользоваться

Администратор на вкладке «Управление доменом/ Общие настройки/ Список VIP» задает список номеров VIP-клиентов, для каждого номера указывает приоритет, а также вносит в поле «Заметки» необходимую поясняющую информацию, которая будет показана оператору при поступлении вызова от данного номера. Список VIP-клиентов можно редактировать.

Параметры **Список VIP** Зарегистрированные пользователи

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Номер	Приоритет	Заметки
84951112233	10	ООО "Варнакспром" - постоянный заказчик
84956666666	30	ОАО "Авантахаус" осуществляет большое количество оптовых закупок

Номер	Приоритет	Заметки
<input type="text"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>

2.6.13 Изменение статуса рабочего места и супервизорский контроль

Описание

Оператор в ходе рабочего дня может изменять статус своего рабочего места: «Ожидаю вызов», «Отошел», «Перерыв» и т.д. Супервизор в дальнейшем сможет построить детальный отчет по изменению статусов и, таким образом, проанализировать эффективность работы сотрудников.

Зачем

Для того чтобы система знала, распределять входящий вызов на оператора или нет, операторы в своих рабочих местах могут выставлять различные статусы. Эти статусы отображаются в программных телефонах других пользователей. Все изменения статусов сохраняются в отчете, просмотрев который администратор сможет проанализировать эффективность работы сотрудников.

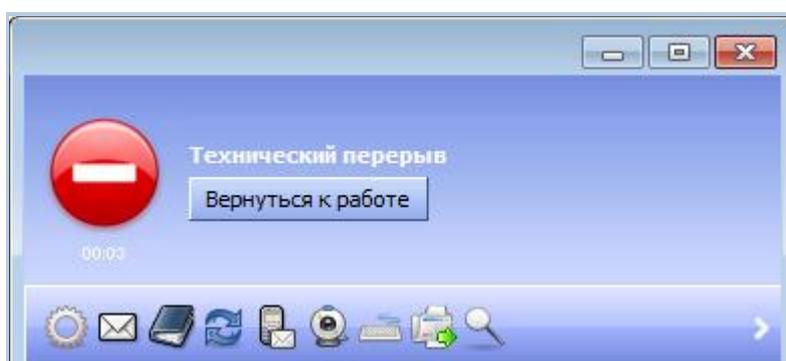
Как это работает

В соответствии со статусом рабочего места оператор участвует или не участвует в распределении системой внешних вызовов. Менять статус программного телефона оператор может одним кликом мышки (в некоторых ситуациях он может меняться в соответствии с настройками автоматически). При этом переход программного телефона в новый статус виден другим пользователям софтфонов в режиме реального времени.

Информация о переходе софтфона из одного состояния в другое фиксируется системой и хранится в базе данных. Администратор может просмотреть эту информацию за указанный период времени через web-интерфейс. Оператор может просмотреть статистику по своим статусам за текущую сессию в правом окне своего софтфона на вкладке «Статистика».

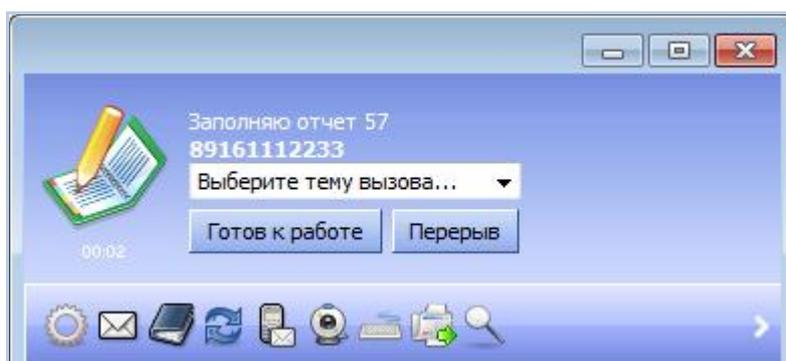
Как начать пользоваться

Пользователь может перевести свой программный телефон из режима «Ожидаю звонок» в «Технический перерыв» нажатием кнопки «Перерыв» и обратно – нажатием кнопки «Вернуться к работе».



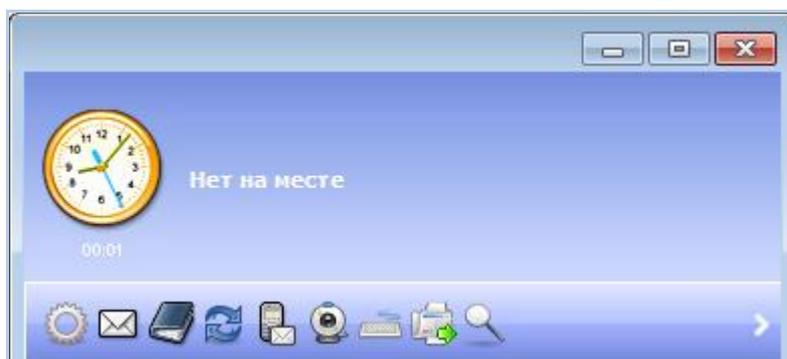
Если оператор не отвечает на внешний вызов в течение указанного администратором времени, его рабочее место автоматически переходит в режим технического перерыва.

После завершения разговора с клиентом рабочее место оператора переходит в режим поствызывной обработки.



По истечении времени, заданного администратором на заполнение отчета, рабочее место оператора переходит в режим «Ожидая звонок». Оператор может самостоятельно перевести рабочее место в режим «Ожидая звонок» нажатием кнопки «Готов к работе» или в режим «Технический перерыв» – нажатием кнопки «Перерыв».

Если пользователь в течение заданного времени не выполняет никаких действий на компьютере, его программный телефон автоматически переходит в режим «Нет на месте». Для того чтобы вернуться в режим «Ожидая звонок», нужно пошевелить мышкой или нажать любую клавишу на клавиатуре.



Статусы других пользователей отображаются в виде иконок рядом с именами сотрудников в списке контактов (если в настройках софтбона включена функция отображения статусов).

Просмотреть подробную статистику по статусам оператора администратор может через web-интерфейс на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Отчеты/ По сменам оператора».

2.6.14 Кнопка технического перерыва

Описание

Оператор может перевести РМО в состояние перерыва, при этом он не будет участвовать в распределении вызовов. Супервизор сможет впоследствии получить отчет о том, как долго операторы находились в перерыве.

Зачем

Операторы могут управлять своим статусом и, при необходимости, перед тем как отойти от рабочего места, могут установить статус «Технический перерыв». Звонки в этом случае будут распределяться только на свободных операторов.

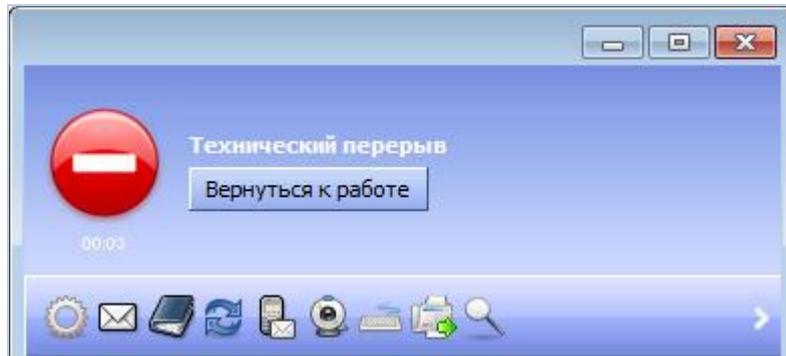
Как это работает

Оператор в своем программном телефоне в любой момент может установить статус «Технический перерыв». РМО может перейти в режим технического перерыва автоматически: когда на РМО оператора приходит вызов, но оператор не отвечает на него в течение времени, которое администратор указал в настройках группы как время на прием звонка. Вызов в данном случае будет перемещен в начало очереди или переведен на свободного оператора.

Статус «Технический перерыв» будет отображаться в софтфонах других абонентов и в статистике реального времени в web-интерфейсе супервизора. Пока оператор находится в этом статусе, вызовы клиентов на него распределяться не будут, но внутренние абоненты до него дозвониться смогут. Администратор может просмотреть в отчетах, сколько времени сотрудники находились в перерыве.

Как начать пользоваться

Администратору необходимо указать в настройках профиля пользователя, что пользователь является оператором. Тогда в программном телефоне пользователя будет присутствовать панель статуса. Если оператор на этой панели нажмет кнопку «Перерыв», он будет считаться недоступным. Для того чтобы вернуться в статус «Ожидаю звонок», оператору следует нажать кнопку «Вернуться к работе».



2.6.15 Автоматический переход в режим «Нет на месте»

Описание

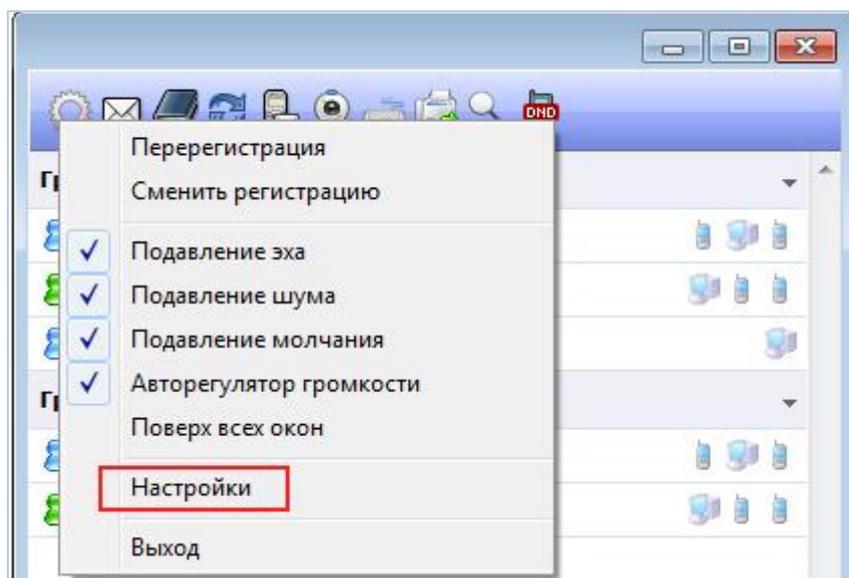
Если оператор находится в статусе «Ожидая звонок» и в течение заданного времени не трогает мышь или клавиатуру, его РМО автоматически переходит в режим «Нет на месте». Вызовы от внешних абонентов на этого оператора поступать не будут.

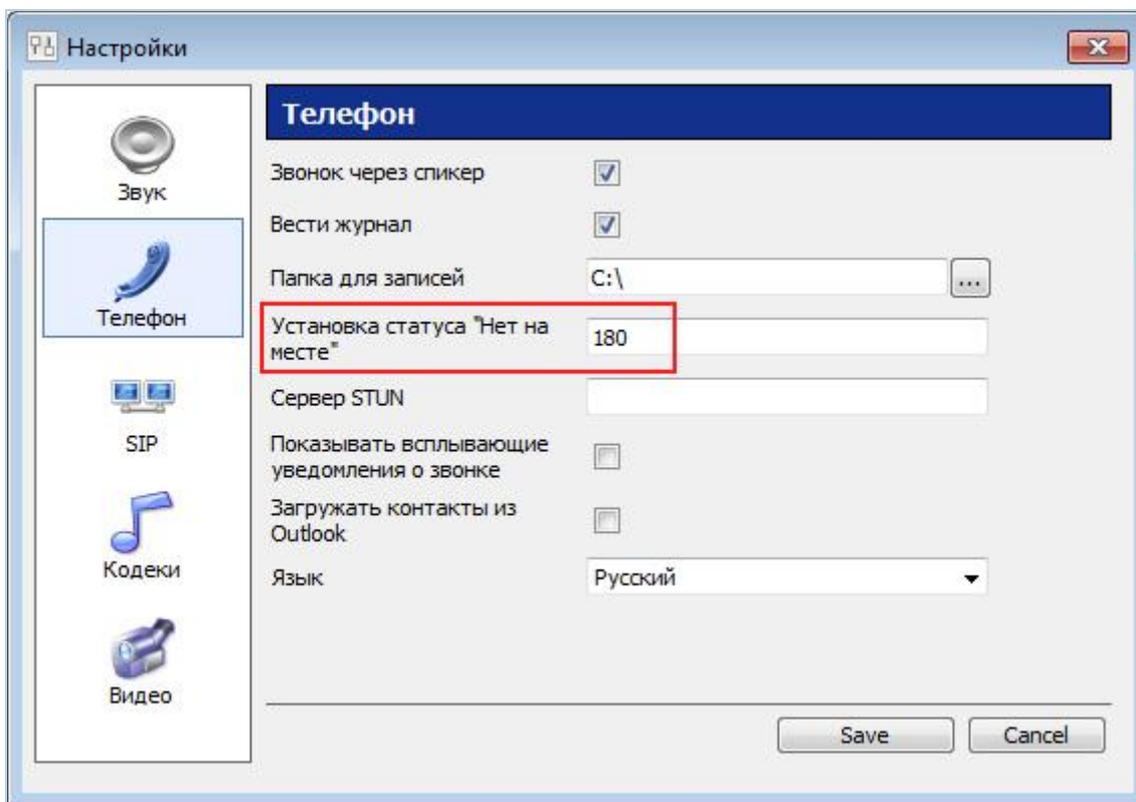
Зачем

Если оператор отошел от своего рабочего места, но не поменял свой статус на «Технический перерыв», через заданное время система автоматически переведет его РМО в режим «Нет на месте».

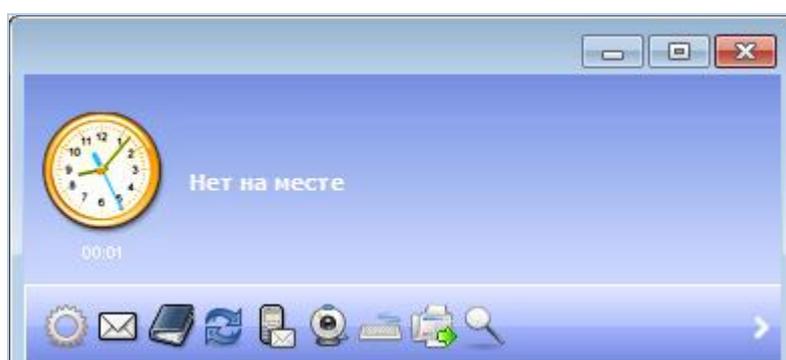
Как это работает

Пользователь в настройках своего программного телефона может указать время установки статуса «Нет на месте» (в секундах).





Если в течение данного времени пользователь, статус программного телефона которого «Ожидая звонок», не выполняет никаких действий с помощью клавиатуры или мышки, система автоматически меняет статус его софтфона на «Нет на месте». Чтобы данную функцию отключить, в графе «Установка статуса «Нет на месте» нужно задать нулевое значение.



Или возможна еще одна ситуация: на РМО оператора пришел вызов, но оператор не отвечает на него. Через время, которое администратор указал в настройках группы как время на прием звонка, его РМО также будет переведено в

режим «Технический перерыв», а вызов будет перемещен в начало очереди или переведен на свободного оператора.

Статус оператора будет отображен в софтбоксах других абонентов и в web-интерфейсе супервизора. Пока оператор находится в статусе «Нет на месте», вызовы от внешних абонентов на него распределяться не будут. Администратор может просмотреть в отчетах, когда и сколько времени сотрудники отсутствовали на рабочем месте.

Как начать пользоваться

В режим «Нет на месте» программный телефон переходит автоматически. Для того чтобы выйти из этого режима, пользователю достаточно нажать на любую кнопку клавиатуры либо подвигать мышкой.

2.6.16 Настраиваемое время на прием вызова

Описание

Администратор имеет возможность указывать то время, которое будет отведено оператору на то, чтобы ответить на вызов клиента (если оператор за это время не возьмет трубку, вызов будет снова возвращен в начало очереди).

Зачем

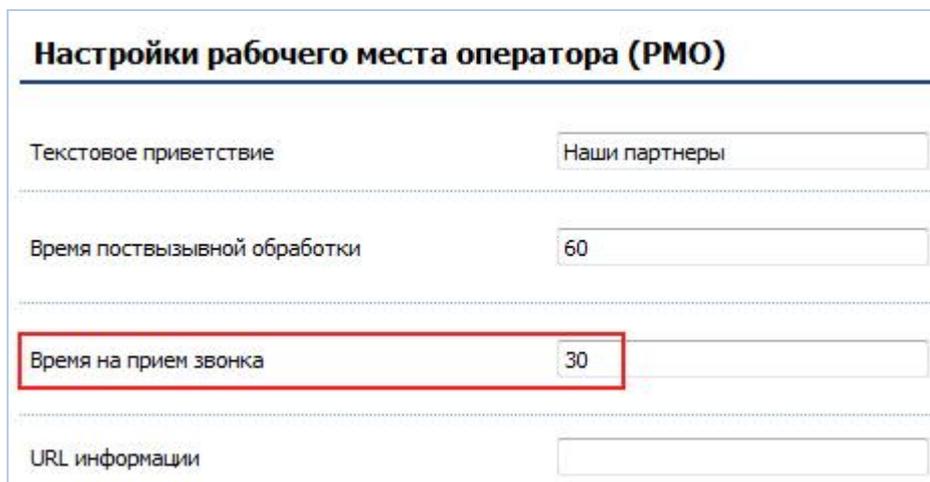
Функция «Время на прием звонка» нужна для того, чтобы не заставлять клиента долгое время ждать ответа оператора, который по каким-то причинам не может взять трубку в то время, когда есть свободные сотрудники.

Как это работает

Администратор для любой группы домена может указать то время на прием звонка, которое считает достаточным. Если на группу поступил вызов, но оператор, на которого он был распределен, не успел ответить в течение заданного времени, вызов будет возвращен обратно в начало очереди и перераспределен на свободного оператора. Рабочее место оператора, не ответившего на вызов, автоматически перейдет в режим «Нет на месте». Информация о неприятом вызове отобразится в статистике, которую может просмотреть администратор через web-интерфейс.

Как начать пользоваться

На вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/Параметры» администратор в строке «Время на прием звонка» может задать время в секундах (по умолчанию задано 30 сек.).



Настройки рабочего места оператора (РМО)	
Текстовое приветствие	<input type="text" value="Наши партнеры"/>
Время поствызывной обработки	<input type="text" value="60"/>
Время на прием звонка	<input type="text" value="30"/>
URL информации	<input type="text"/>

Если администратор в данной строке задаст ноль, будет активирована функция «Автоприем вызова», то есть при поступлении вызова на группу для ответа оператору не нужно будет ни на что нажимать – программный телефон сам «снимет трубку».

2.6.17 Настраиваемое время поствызывной обработки

Описание

Администратор имеет возможность указать то время, которое может понадобиться оператору на совершение некоторых необходимых процедур, связанных с только что завершенным разговором с клиентом (например, ему нужно написать отчет с указанием результата разговора и данных о клиенте). В это время вызовы оператору поступать не будут.

Зачем

Для того чтобы после завершения разговора с клиентом оператор мог спокойно написать отчет, не отвлекаясь на другие звонки, ему не нужно каждый раз менять статус своего рабочего места на «Технический перерыв» и обратно на «Ожидаю звонок». Программный телефон автоматически переходит в режим поствызывной обработки и по истечении заданного времени выходит из него.

Как это работает

Администратор для любой группы может указать то время, которое считает достаточным для того, чтобы оператор успел обработать и записать данные в своем отчете. После того как оператор закончил разговаривать с клиентом, его рабочее место автоматически переходит в режим поствызывной обработки. В это время вызовы на оператора не распределяются. По истечении заданного времени оператор возвращается в список свободных операторов.

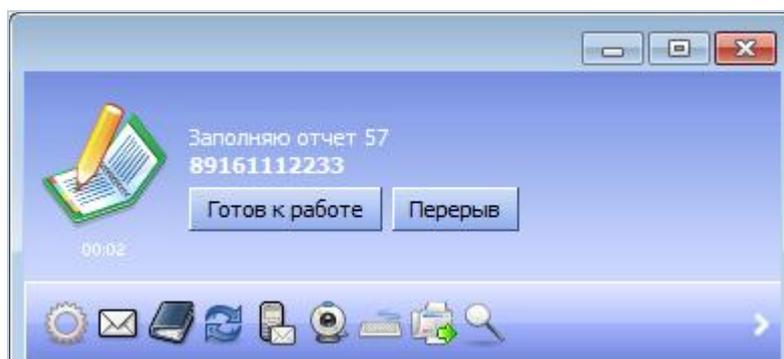
Как начать пользоваться

На вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» администратор в строке «Время поствызывной обработки» может задать время в секундах (по умолчанию задано 60 сек.). Если ввести нулевое значение, функция «Время поствызывной обработки» будет отключена.

Настройки рабочего места оператора (РМО)

Текстовое приветствие	<input type="text" value="Наши партнеры"/>
Время поствызывной обработки	<input type="text" value="60"/>
Время на прием звонка	<input type="text" value="30"/>
URL информации	<input type="text"/>

После того как оператор завершит разговор с клиентом, на панели статуса его программного телефона появится надпись «Заполняю отчет». Рядом с надписью будет указано время в секундах, оставшееся до автоматического перехода в режим «Ожидаю звонок».



Если оператор закончит вводить данные о вызове до того, как истекло заданное администратором время, он может вернуться к работе, нажав на кнопку «Готов к работе». Нажав на кнопку «Перерыв», оператор переведет свое рабочее место в режим технического перерыва.

2.6.18 Транспарант с приветствием

Описание

С помощью текстового приветствия оператор, находящийся в нескольких группах, получает подсказку о том, на какую именно группу поступил вызов.

Зачем

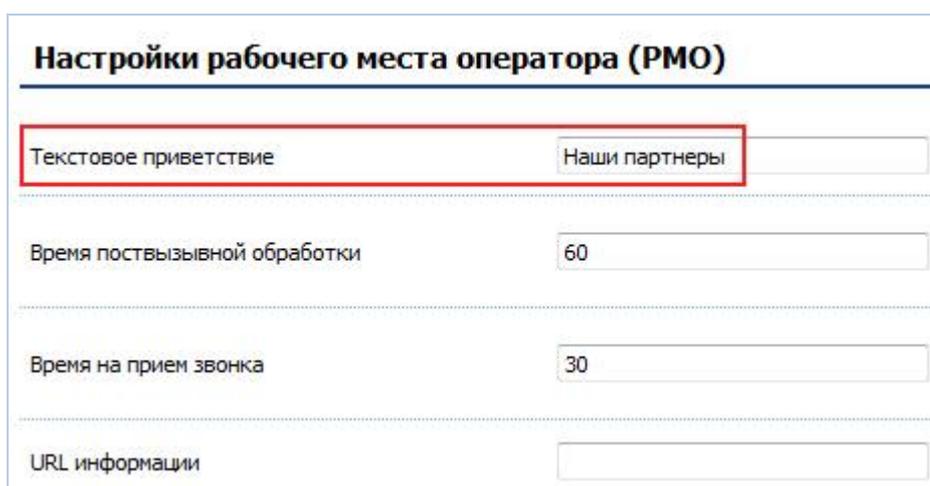
Некоторые операторы компании могут находиться в нескольких группах одновременно. Для того чтобы такие операторы могли быстро сориентироваться, по какому вопросу звонит клиент, им полезно знать, на какую именно группу клиент звонит. Для этого и необходима данная функция: администратор задает для каждой группы свое приветствие, а операторы видят его в своих программных телефонах при поступлении звонков.

Как это работает

При выполнении сценария звонка группы, система посылает программному телефону идентификатор группы, который отображается у оператора.

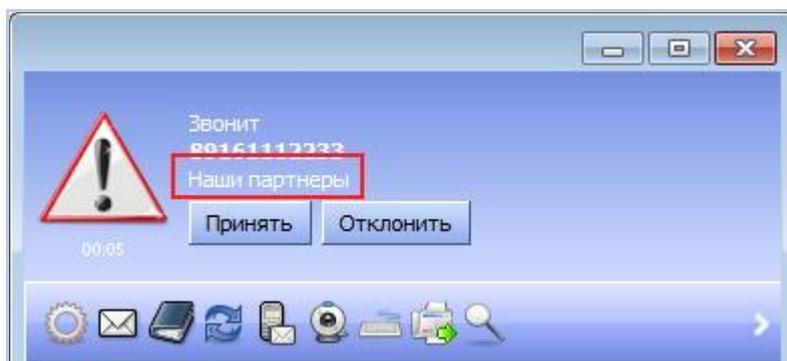
Как начать пользоваться

Текстовое приветствие можно настроить отдельно для каждой группы в web-интерфейсе администратора на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в разделе «Настройки рабочего места оператора»:



Настройки рабочего места оператора (РМО)	
Текстовое приветствие	Наши партнеры
Время поствызывной обработки	60
Время на прием звонка	30
URL информации	

В строке «Текстовое приветствие» нужно ввести данные о данной группе и нажать кнопку «Сохранить». Оператор при поступлении на него вызова увидит эту информацию в своем программном телефоне.



2.6.19 Личная статистика оператора

Описание

Каждый оператор может просмотреть отчет о своей работе, включающий в себя общее время за работой, количество и длительность принятых вызовов, журнал вызовов, записи своих разговоров и др.

Зачем

Для того чтобы оператор мог оценить интенсивность своей работы, в его программном телефоне отображается статистика по вызовам, а также состояниям его программного телефона. Если пользователю необходимо вспомнить сведения о конкретном вызове, он через свой личный web-кабинет может просмотреть информацию обо всех своих звонках и прослушать запись нужного разговора.

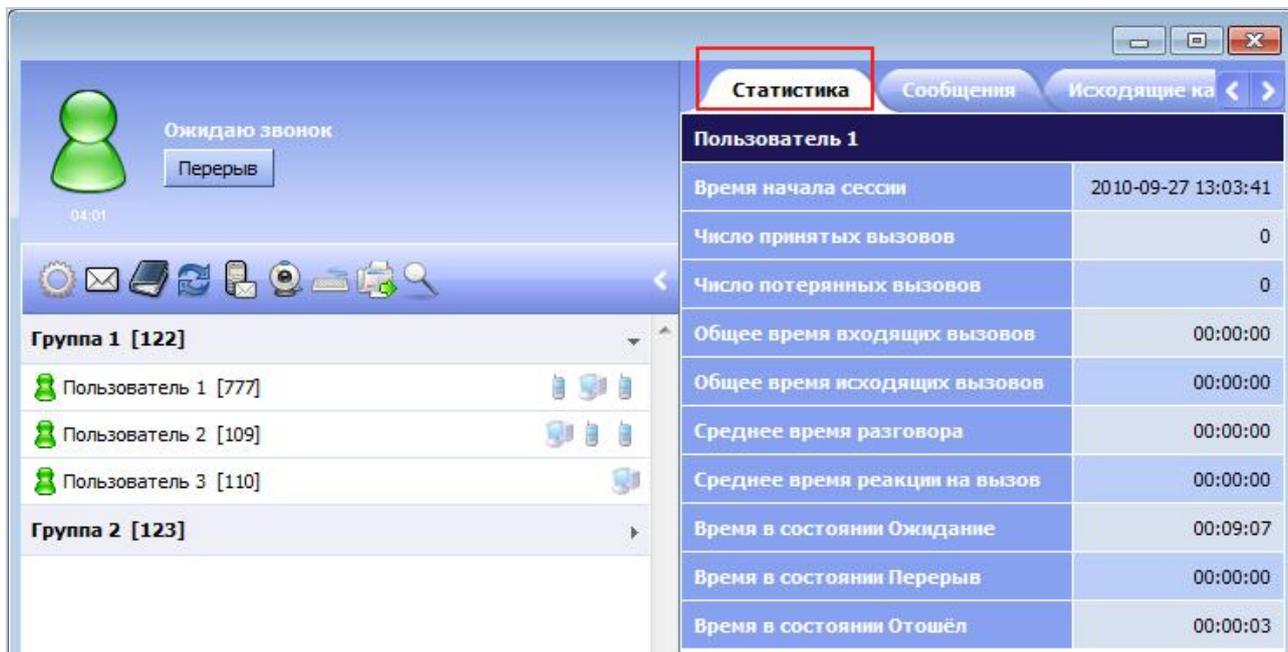
Как это работает

Когда оператор запускает свой программный телефон и регистрируется на сервере, система фиксирует время регистрации и с этого времени начинает вести статистику по всем принятым и потерянным вызовам; по времени, которое находится рабочее место оператора в том или ином состоянии («Ожидание», «Перерыв», «Отошел»); а также рассчитывает некоторые характеристики работы оператора. Просмотреть статистику оператор может из своего программного телефона.

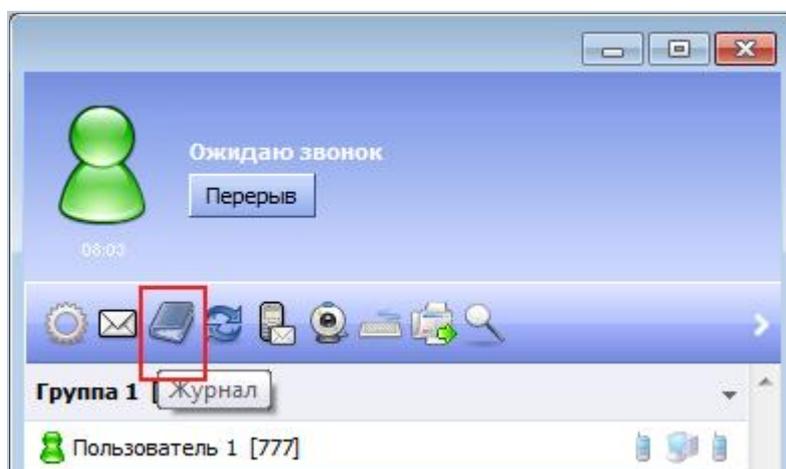
Через личный web-кабинет пользователи могут просматривать информацию по каждому своему вызову. Если в настройках домена включена постоянная запись разговоров или пользователь сам включил запись во время разговора, в своем личном web-кабинете пользователь может эту запись прослушать и сохранить.

Как начать пользоваться

Просмотреть статистику по вызовам и времени нахождения программного телефона в разных состояниях с момента последней регистрации оператор может в правом окне своего программного телефона на вкладке «Статистика».



Для того чтобы просмотреть информацию по всем своим вызовам, пользователю нужно кликнуть по иконке «Журнал»  на панели управления программного телефона – откроется страница его личного кабинета на вкладке «Журнал вызовов».



Личный кабинет

-  Профиль
-  Контактные номера
-  Настройка DISA
-  Личные расписания
-  Голосовая почта
-  **Журнал вызовов**
-  Факсы
-  Заказ вызова
-  Отправка SMS
-  Личные контакты
-  Личные контакты

Все
[Входящие](#)
[Исходящие](#)
[Пропущенные](#)

Фильтр
 С даты: ... По дате:

	Номер абонента	Дата вызова	Длительность
	akvitka akvitka	Позавчера 02:57	26 сек.
	akvitka akvitka	Позавчера 02:54	1 мин. 39 сек.
	sip:user1@192.168.100.18	23.12.2010 16:27	-
	akvitka akvitka	22.12.2010 16:49	4 мин. 32 сек.

2.6.20 Ручная постановка вызова в очередь

Описание

Во время разговора сотрудник может вручную поставить вызов клиента в очередь на любую группу, в которой есть хотя бы один оператор в режиме «Ожидая звонок».

Зачем

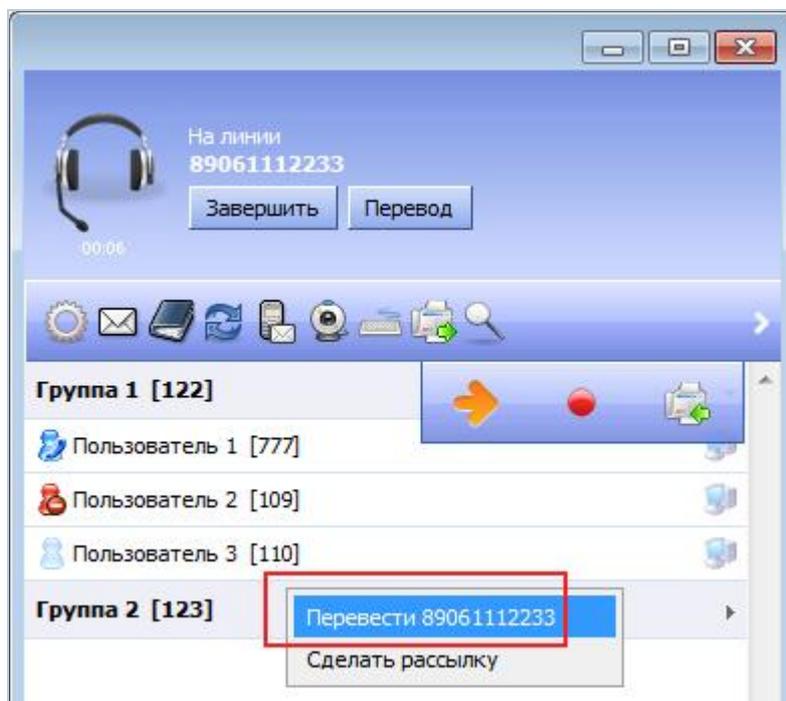
Для того чтобы не заставлять клиента перезванивать на другой номер, пользователь может вручную перевести вызов на нужную ему группу операторов.

Как это работает

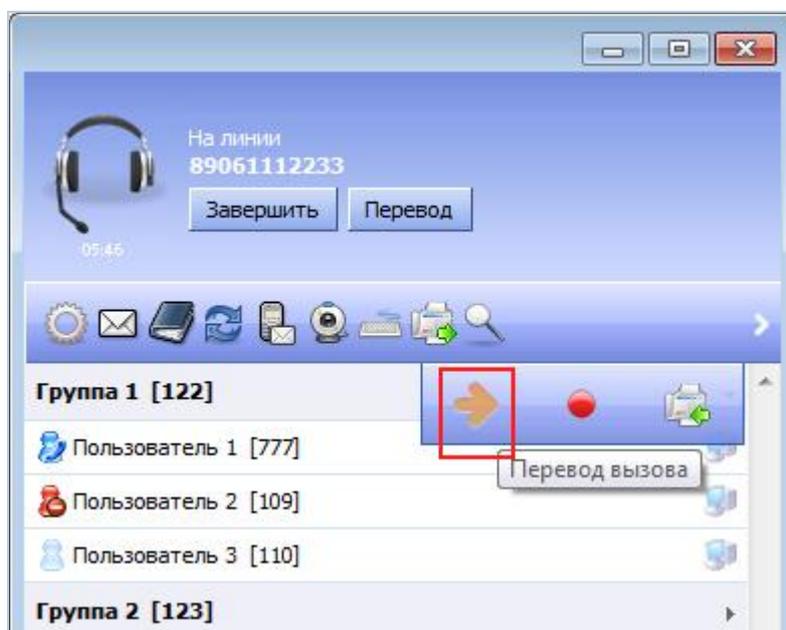
Во время разговора пользователь переводит вызов клиента на любую (можно и на свою) группу операторов своего домена. При этом система разъединяет вызов, рабочее место оператора переходит в статус «Ожидая звонок», а клиент попадает в очередь группы и слышит музыкальную заставку, установленную как «Музыка в очереди» для той группы, на которую его вызов переводится. Перевод на группу будет осуществляться до тех пор, пока один из операторов группы не ответит на вызов клиента либо пока клиент не положит трубку. Сотрудник, на которого распределится вызов, в свою очередь также может перевести вызов.

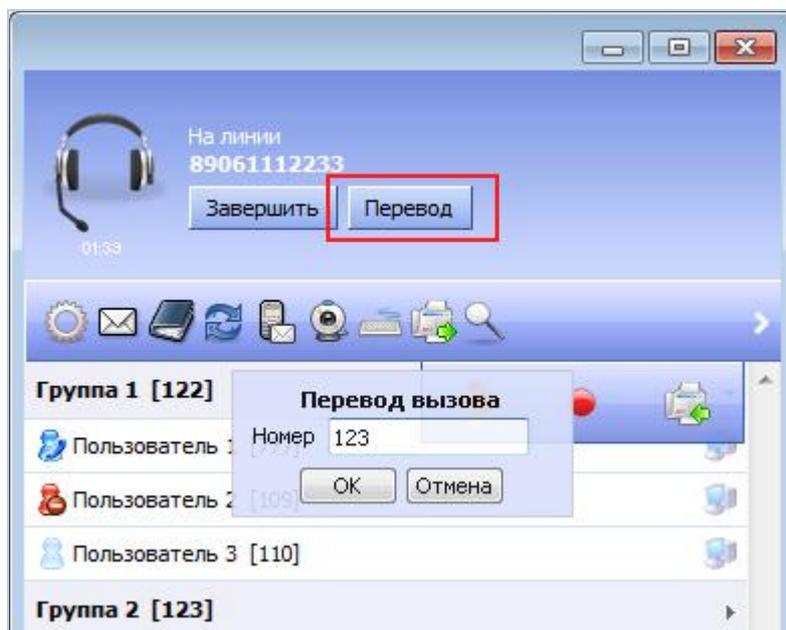
Как начать пользоваться

Во время разговора с клиентом пользователь программного телефона правой кнопкой мышки в списке контактов выбирает название той группы, на которую нужно перевести вызов, и в появившемся контекстном меню выбирает «Перевести». «Видимость чужих групп» можно настроить отдельно для каждого оператора в панели администратора на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль».

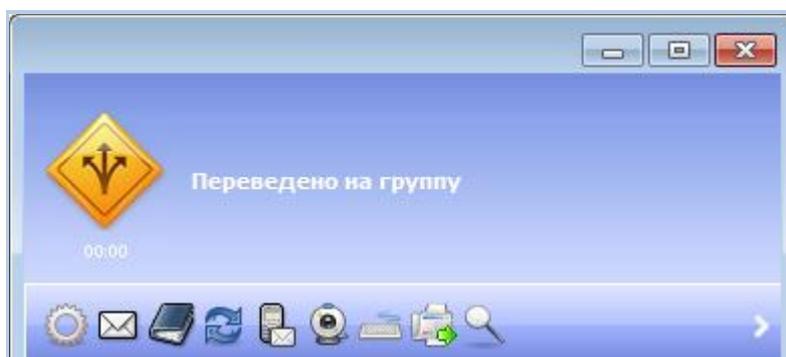


Также пользователь может нажать на иконку  или нажать кнопку «Перевод» на панели статуса. В появившемся окне нужно ввести внутренний номер группы, на которую он хочет перевести вызов, и нажать Enter или кнопку «ОК».

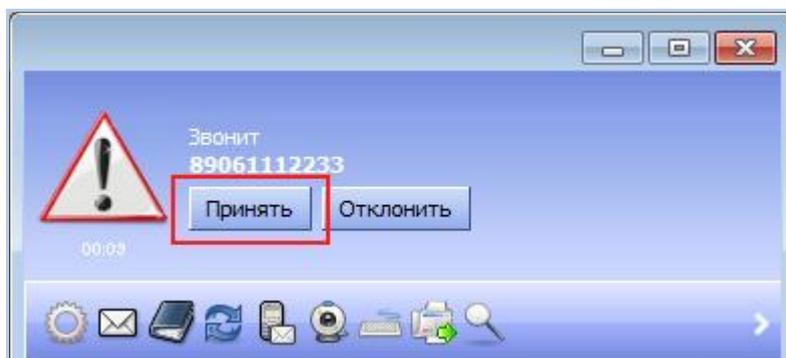


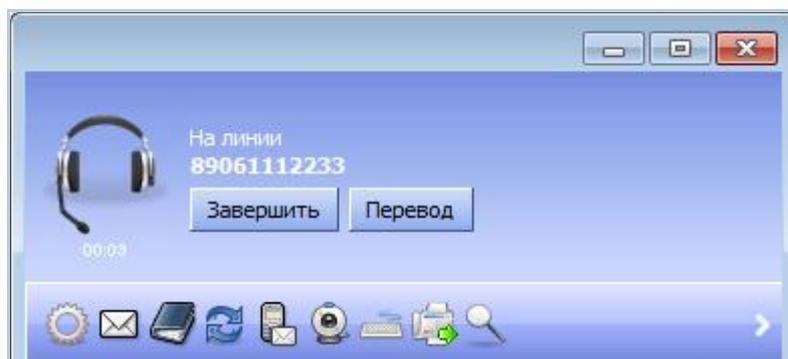


После перевода вызова на панели статуса отображается надпись «Переведено на группу».



Оператор, на которого будет распределен вызов, может принять его и, при необходимости, также перевести на другого оператора или на другую группу.





2.6.21 Возможность отклонить входящий вызов без потери

Описание

Оператор имеет возможность принять либо отклонить входящий вызов. Отклоненный вызов возвращается в очередь и больше на этого оператора не распределяется, а в историю работы оператора заносится отметка о непринятом вызове.

Зачем

Если оператор по каким-то причинам не может ответить на поступивший ему вызов, он его может отклонить. Вызов будет автоматически перераспределен на свободного оператора.

Как это работает

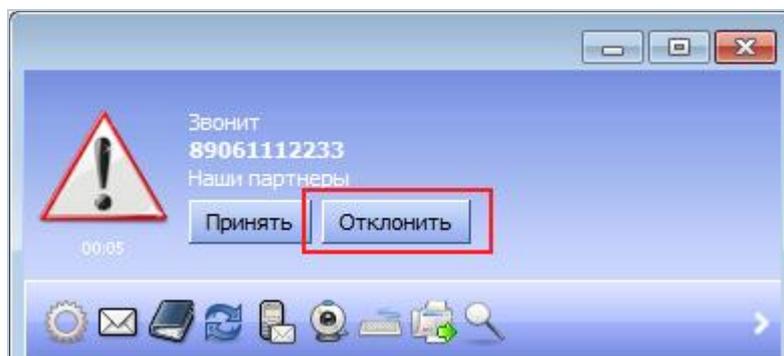
На группу поступает входящий вызов. Система в соответствии с заданным для данной группы алгоритмом распределяет этот вызов на свободного оператора. Если оператор отклонит вызов, его рабочее место перейдет в режим «Технический перерыв», а вызов будет возвращен обратно в начало очереди. Клиент все это время будет слышать музыку на удержании.

Вызов, отклоненный оператором, повторно на этого же оператора распределяться не будет. Отметка об отклоненном вызове будет занесена в отчет по вызовам, который может просмотреть администратор.

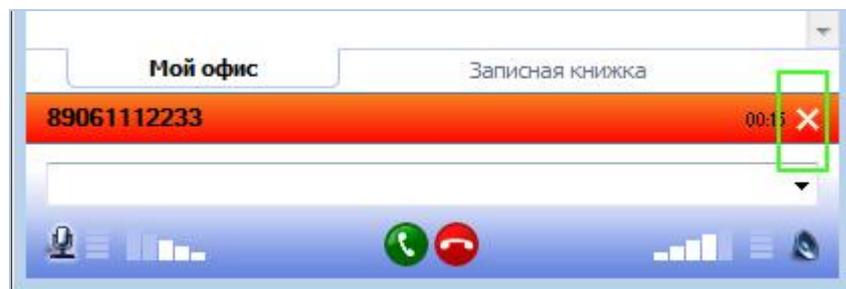
Как начать пользоваться

Для того чтобы отклонить вызов клиента, оператору в своем программном телефоне нужно выполнить одно из следующих действий:

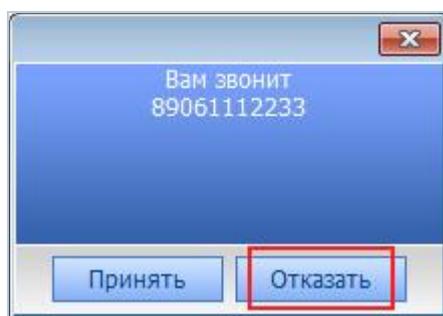
- нажать на кнопку «Отклонить»;



- кликнуть по крестику на полосе вызова;



• выбрать «Отказать» в окне уведомления о поступившем вызове (если включена функция «Всплывающее уведомление о вызове»).



2.6.22 Автоматический перевод непринятого вызова в начало очереди

Описание

Если на группу операторов поступил вызов и оператор, на которого этот вызов был распределен, не взял трубку, вызов не сбрасывается, а снова попадает в очередь, но сразу в ее начало.

Зачем

Клиент звонит на группу операторов, попадает в очередь, дожидается, пока его звонок поступит одному из операторов, а этот оператор по каким-то причинам не отвечает. Для того чтобы не потерять этот вызов, а также чтобы сэкономить ценное время клиента и не заставлять его перезванивать и снова дожидаться своей очереди (а скорее всего ему этого делать не захочется), вызов будет автоматически направлен в начало очереди и обработан другим оператором.

Как это работает

Клиент звонит на группу. Если оператор, на которого был распределен вызов, в течение определенного времени не берет трубку, система возвращает вызов обратно в начало очереди. Статус не взявшего трубку оператора автоматически меняется на «Отошел», а информация о непринятом вызове попадает в статистику. Непринятый вызов будет обработан со второй попытки другим оператором. В том случае, если оператор работает один, вызов будет поступать на него бесконечно до тех пор, пока звонящий не положит трубку или оператор не ответит.

Как начать пользоваться

Автоматический перевод непринятого вызова в начало очереди действует по умолчанию. Ни оператору, ни администратору ничего настраивать не нужно.

2.6.23 Информация о пропущенных вызовах

Описание

Если абонент ждал в очереди слишком долго и отключился, не дождавшись ответа, то в рабочих местах всех операторов этой группы появится запись о том, что был пропущен вызов. Как только один из операторов освободится, он сможет перезвонить этому клиенту.

Зачем

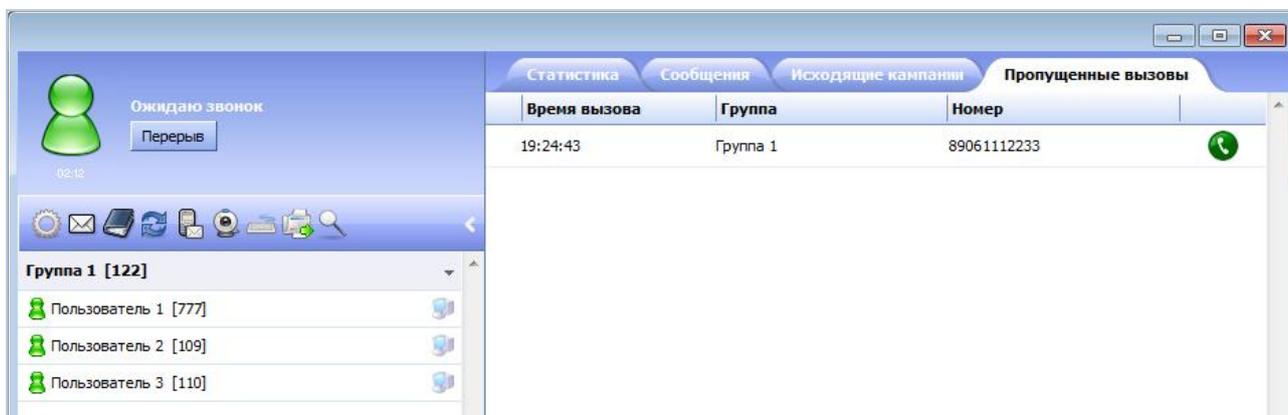
Чтобы не терять клиентов, информация о пропущенных вызовах сохраняется в софтбоксах операторов.

Как это работает

После того как клиент, позвонивший на внешний номер группы и находившийся в очереди, положит трубку, в рабочих местах всех операторов этой группы автоматически появится сообщение о пропущенном вызове. Когда один из операторов группы освободится, он сможет перезвонить, кликнув по определенному номеру клиента. После этого запись о пропущенном вызове автоматически удалится из софтбокса всех операторов. Также запись о вызове удалится, если клиент перезвонит позже сам.

Как начать пользоваться

В рабочих местах операторов на вкладке «Пропущенные вызовы» отображается список вызовов, которые были отменены клиентами, находящимися в очереди. Также здесь отображаются краткие сведения о вызовах: когда они поступили, на какую группу и с каких номеров клиенты звонили.



Для того чтобы оператор перезвонил клиенту, ему достаточно кликнуть по иконке  напротив номера в списке.

2.7 Телемаркетинг

2.7.1 Исходящие кампании (телемаркетинг)

Описание

С помощью этой функции можно организовать операторский обзвон клиентов, заранее загрузив список их номеров. Обзвон происходит в полуавтоматическом режиме. Ход исходящей кампании контролирует супервизор.

Зачем

Исходящие кампании (обзвон клиентов) часто используют как малые, так и крупные организации для того, чтобы напомнить клиентам о себе и заинтересовать их новыми условиями или акциями.

Например, кредитный отдел банка заочно решил, что некоторым своим клиентам можно одобрить кредитную карту с балансом 300.000 рублей, основываясь только на состоянии их текущего счета. Клиентам эту новость как-то надо сообщить. Но как, если их 10.000? Банк передает список с телефонными номерами в Call-центр, который создает исходящие кампании и занимается обзвоном клиентов.

Как это работает

Администратор загружает список с номерами клиентов для исходящей кампании и выбирает группу операторов, которые будут дозваниваться до клиентов. После загрузки данных номера клиентов и вся указанная администратором информация по клиентам передаются в программные телефоны операторов. Обзвон происходит в полуавтоматическом режиме, то есть система контролирует, чтобы на один и тот же номер не позвонили дважды, но разговоры ведутся операторами (в отличие от автоматических систем, когда абоненту, например, сообщают состояние счета или информируют о задолженности перезаписанным голосом). Ход исходящей кампании контролирует администратор.

Как начать работать

Администратор заходит на вкладку «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ Добавить» и заполняет поля для создаваемой исходящей кампании:

- Название кампании;
- Кампания активна (галочка в данном поле указывает на то, что кампания действует и отражается в программных телефонах операторов);
- Время начала и время окончания (указывается дата и время в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:СС);
- URL информации (указанная ссылка открывается у оператора в дополнительном окне программного телефона);
- Количество попыток (сколько раз нужно будет звонить, если в первый раз абонент не ответил или было занято);
- Метод дозвона (задается порядок дозвона до клиента: система перебирает номера один за другим или звонит на все его номера сразу. Для каждого клиента может быть указано до трех номеров);
- Тип обзвона;
- Группа (указывается та группа, операторы которой будут участвовать в исходящей кампании).

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании
 - Обзвон должников
 - + Добавить**
 - IVR-сценарии
 - Виджеты
 - Видеонаблюдение
 - Видео трансляции
 - Расписания
- Оплата услуг
- Пользователи

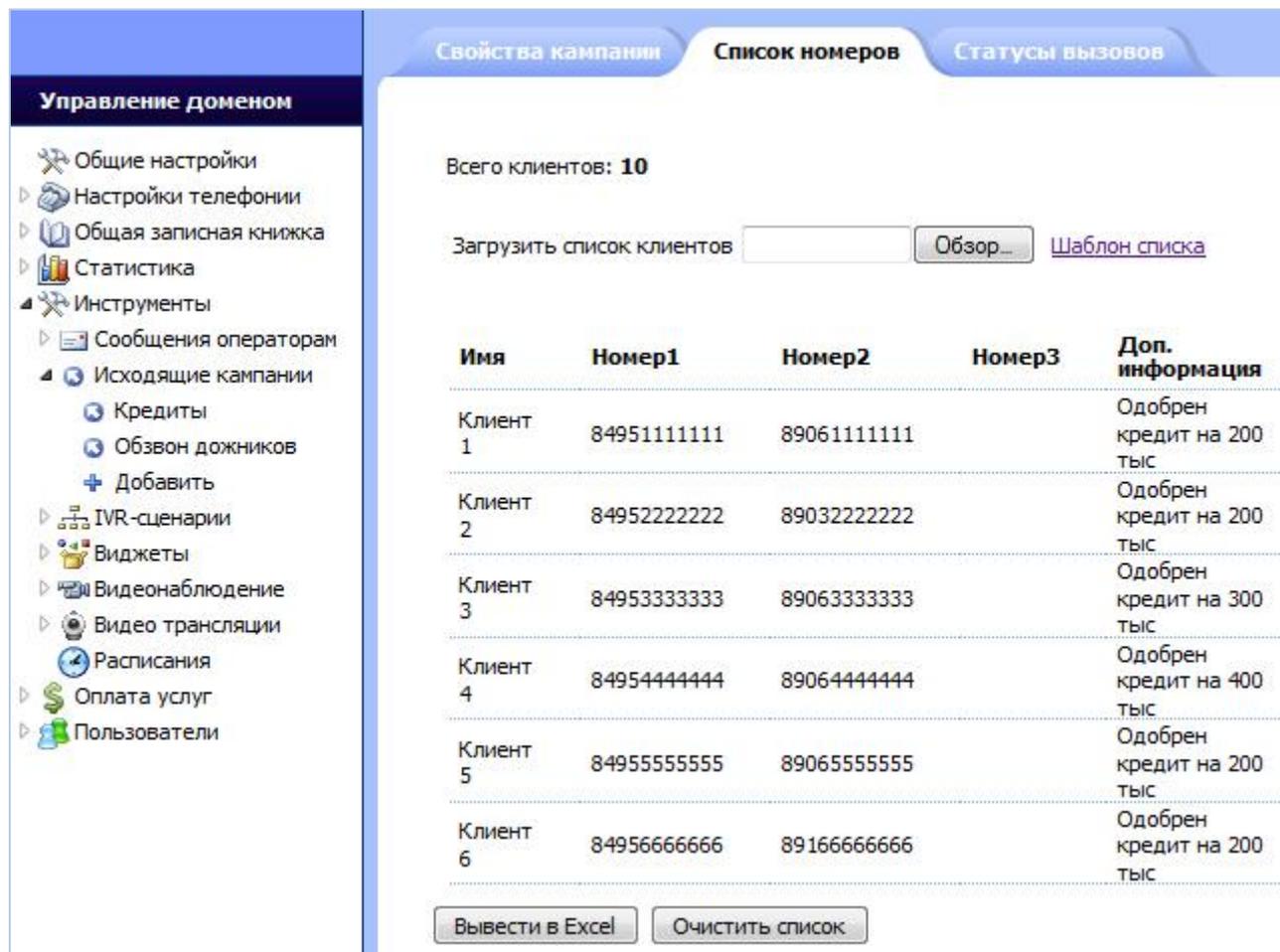
Сохранить

Название кампании	Кредиты
Кампания активна	<input checked="" type="checkbox"/>
Время начала	2010-09-24 00:00:00 ...
Время окончания	2010-11-28 23:59:59 ...
URL информации	http://crm.yourhost.ru/anketa?id=%
Количество попыток	5
Метод дозвона	Параллельный
Тип обзвона	Операторский
Группа	Группа 1

Сохранить

После сохранения параметров кампании появляются вкладки:

- «Свойства кампании», на которой администратор может отредактировать параметры кампании;
- «Список номеров», на которой администратор загружает csv-файл со списком клиентов;



Свойства кампании | Список номеров | Статусы вызовов

Управление доменом

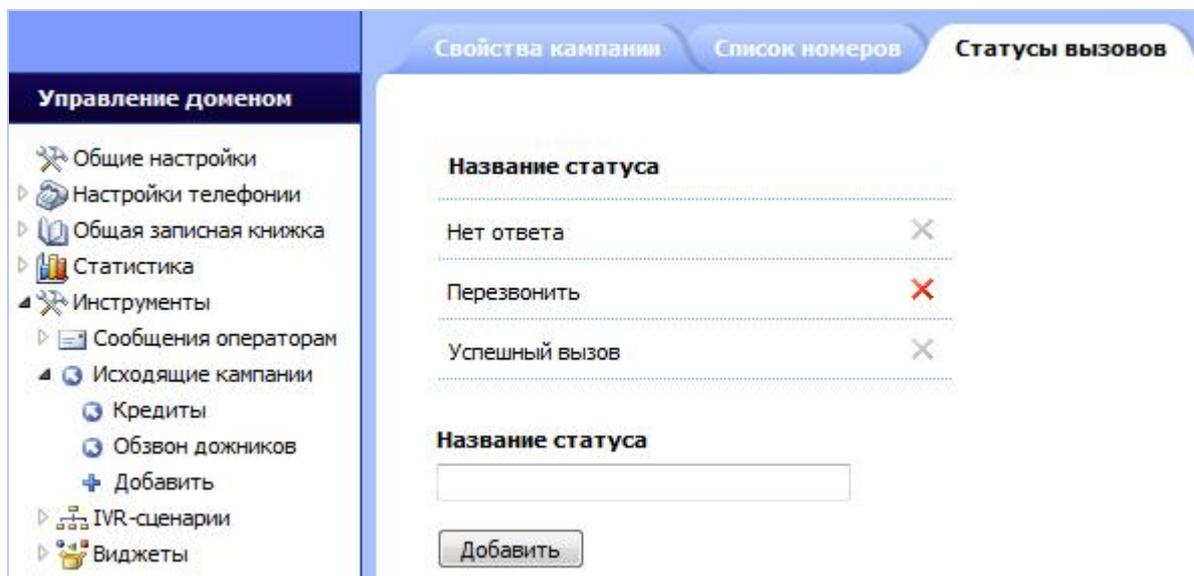
- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании
 - Кредиты
 - Обзвон должников
 - Добавить
 - IVR-сценарии
 - Виджеты
 - Видеонаблюдение
 - Видео трансляции
 - Расписания
 - Оплата услуг
 - Пользователи

Всего клиентов: **10**

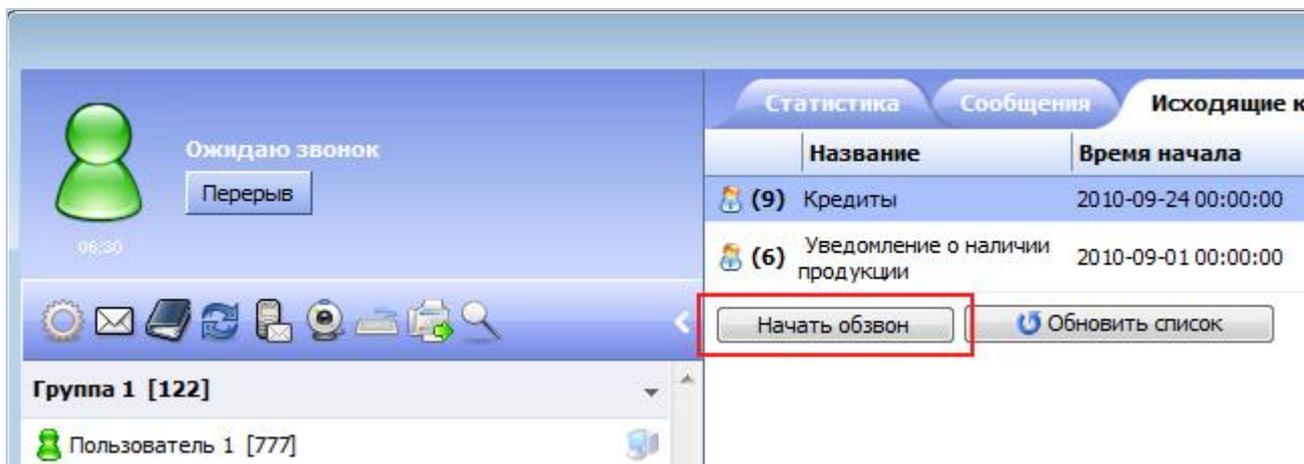
Загрузить список клиентов [Шаблон списка](#)

Имя	Номер1	Номер2	Номер3	Доп. информация
Клиент 1	84951111111	89061111111		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 2	84952222222	89032222222		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 3	84953333333	89063333333		Одобен кредит на 300 тыс
Клиент 4	84954444444	89064444444		Одобен кредит на 400 тыс
Клиент 5	84955555555	89065555555		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 6	84956666666	89166666666		Одобен кредит на 200 тыс

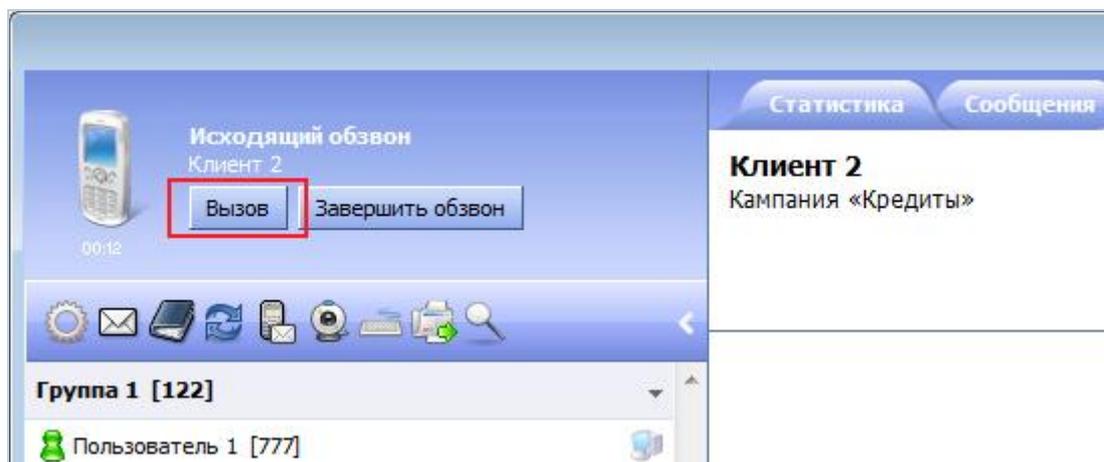
- «Статусы вызовов», на которой администратор может настраивать статусы, которые операторы будут выбирать в интерфейсе своих рабочих мест после завершения разговора при работе в режиме исходящей кампании.



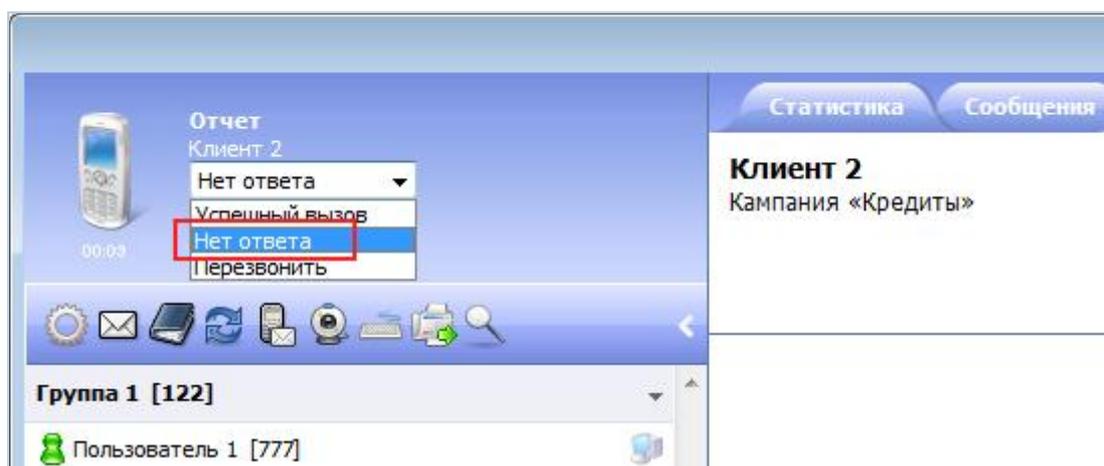
Для того чтобы операторам начать обзвон клиентов, им в правом окне своего программного телефона нужно зайти на вкладку «Исходящие кампании», выбрать одну из компаний в отображаемом списке и нажать «Начать обзвон».



На панели статуса появятся две кнопки: «Вызов» и «Завершить обзвон», а в правом окне отобразится имя текущего абонента и дополнительная информация, указанная администратором.



После того как оператор нажал «Вызов» и поговорил с клиентом, ему нужно будет указать статус вызова – успешный или нет. Сразу после этого система предложит позвонить следующему в списке исходящей кампании клиента.



Во время исходящей кампании операторы не могут звонить на другие номера и принимать звонки. Для того чтобы завершить работу в режиме исходящей кампании, нужно нажать «Завершить обзвон».

2.7.2 Загрузка списков обзвона из Excel

Описание

Для проведения исходящего обзвона может потребоваться загрузить базу данных из сотен или тысяч номеров. Такой список можно подготовить в Excel, а затем загрузить в систему через web-интерфейс администратора.

Зачем

Администратор может задавать информацию о каждом участвующем в исходящей кампании клиенте, которую операторы будут видеть в своем софтфоне при разговоре. Загрузить эту информацию в систему администратор может файлом, заранее подготовленным в текстовом редакторе или Excel.

Как это работает

Заранее подготавливается база клиентов, до которых нужно будет дозвониться операторам. Данные формируются в список и сохраняются в файле с расширением csv. Администратор загружает этот файл через свой web-интерфейс на сервер. Операторы во время разговора с клиентами исходящей кампании видят в подсказке данные о вызываемых абонентах из этого списка.

Как начать пользоваться

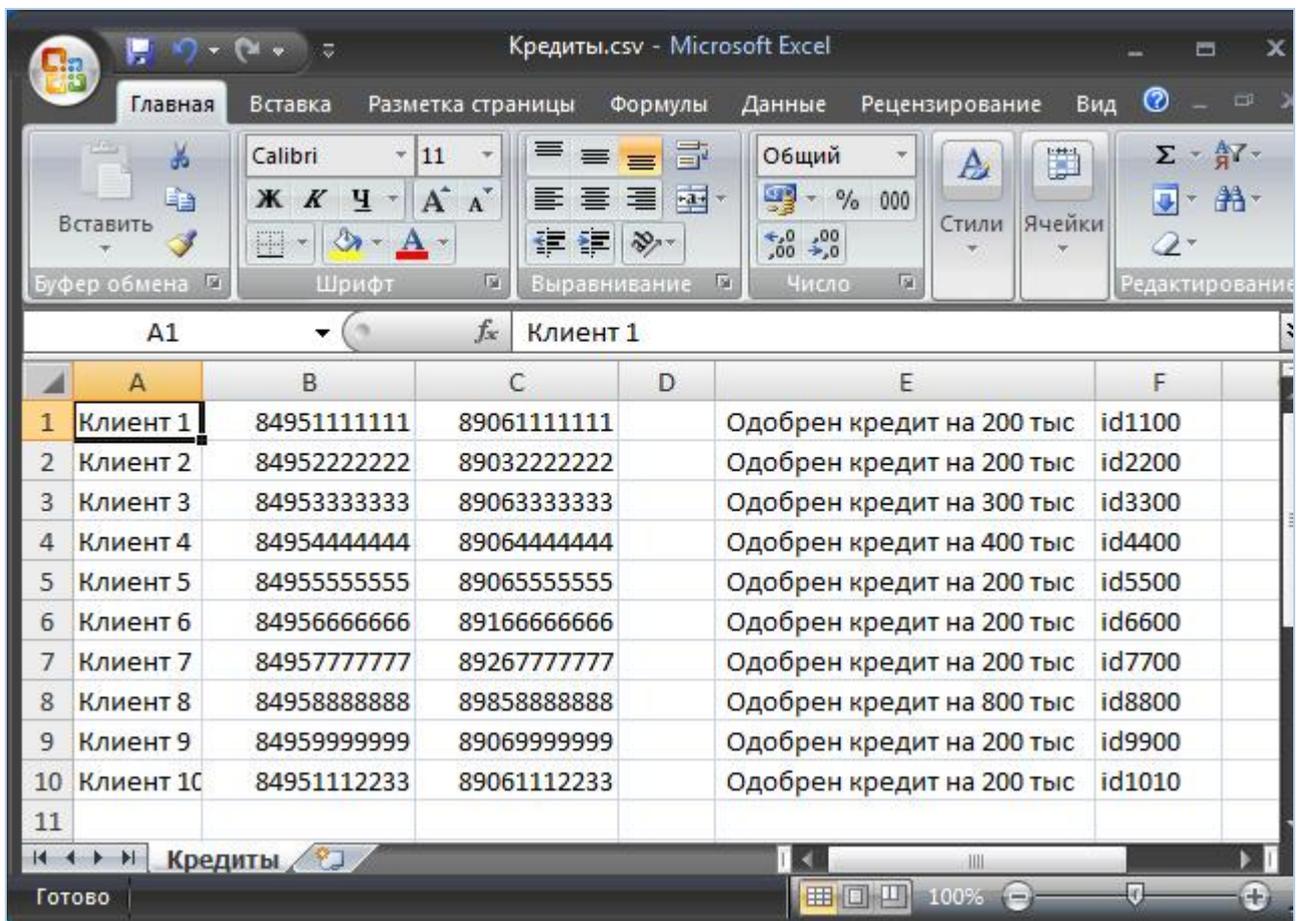
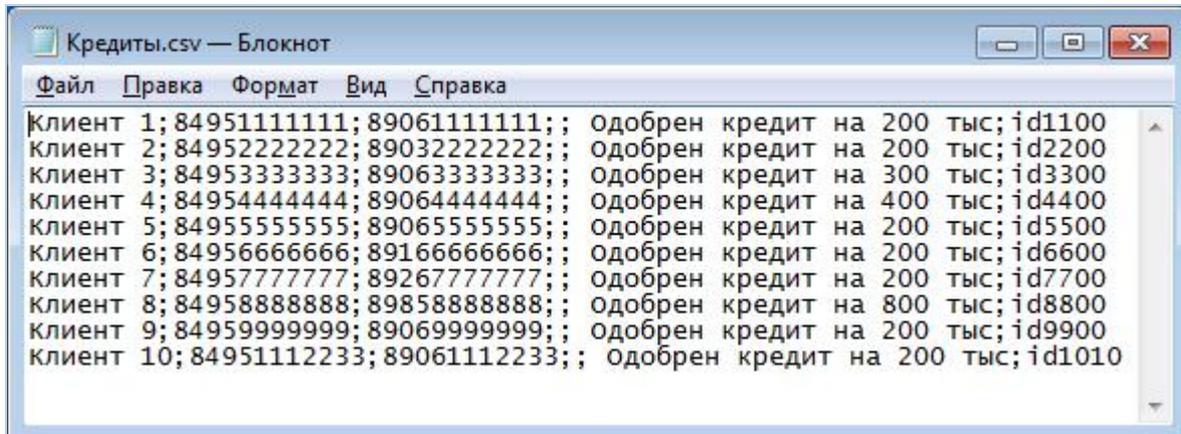
Администратор может загрузить список клиентов для исходящей кампании через web-интерфейс на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Список номеров». Для этого ему нужно нажать на «Обзор» и выбрать требуемый файл с расширением csv.

Файл должен быть сформирован таким образом, чтобы на каждой новой строке содержалась информация о новом клиенте: его имя, телефонные номера (до трех номеров), краткая информация о клиенте и его внешний идентификатор. При этом в рамках строки данные должны разделяться точкой с запятой. Например:

Имя абонента 1; Номер 1 абонента 1; Номер 2 абонента 1; Номер 3 абонента 1; Доп. информация абонента 1; Внешний идентификатор абонента 1;

Имя абонента 2; Номер 1 абонента 2; Доп. информация абонента 2; Внешний идентификатор абонента 2

Сформированные таким образом данные можно сохранить из любого текстового редактора или Excel.



После того, как список номеров будет загружен, он автоматически отобразится на странице.

Свойства кампании
Список номеров
Статусы вызовов

Управление доменом

- 🔧 Общие настройки
- ▶ 📞 Настройки телефонии
- ▶ 📁 Общая записная книжка
- ▶ 📊 Статистика
- ▶ 🛠️ Инструменты
 - ▶ 📧 Сообщения операторам
 - ▶ 📞 Исходящие кампании
 - 📞 Кредиты
 - 📞 Обзвон должников
 - + Добавить
 - ▶ 🗣️ IVR-сценарии
 - ▶ 📱 Виджеты
 - ▶ 📺 Видеонаблюдение
 - ▶ 📺 Видео трансляции
 - ▶ 🕒 Расписания
 - ▶ 💰 Оплата услуг
 - ▶ 👤 Пользователи

Всего клиентов: **10**

Загрузить список клиентов [Шаблон списка](#)

Имя	Номер1	Номер2	Номер3	Доп. информация
Клиент 1	84951111111	89061111111		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 2	84952222222	89032222222		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 3	84953333333	89063333333		Одобен кредит на 300 тыс
Клиент 4	84954444444	89064444444		Одобен кредит на 400 тыс
Клиент 5	84955555555	89065555555		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 6	84956666666	89166666666		Одобен кредит на 200 тыс

Вносить изменения в уже загруженный список можно в интерфейсе администратора. Достаточно кликнуть по данным, которые необходимо отредактировать.

Если загрузить еще один файл, то все данные клиентов из этого файла добавятся в конец уже существующего списка.

2.7.3 Настраиваемые статусы завершения разговора

Описание

После того как оператор завершил разговор, он может в интерфейсе своего рабочего места выбрать статус завершения из выпадающего списка. Например, он может отметить, что клиент готов сделать покупку или, наоборот, контакт был неудачный. Администратор впоследствии сможет получить отчет о статусе завершения каждого соединения в кампании.

Зачем

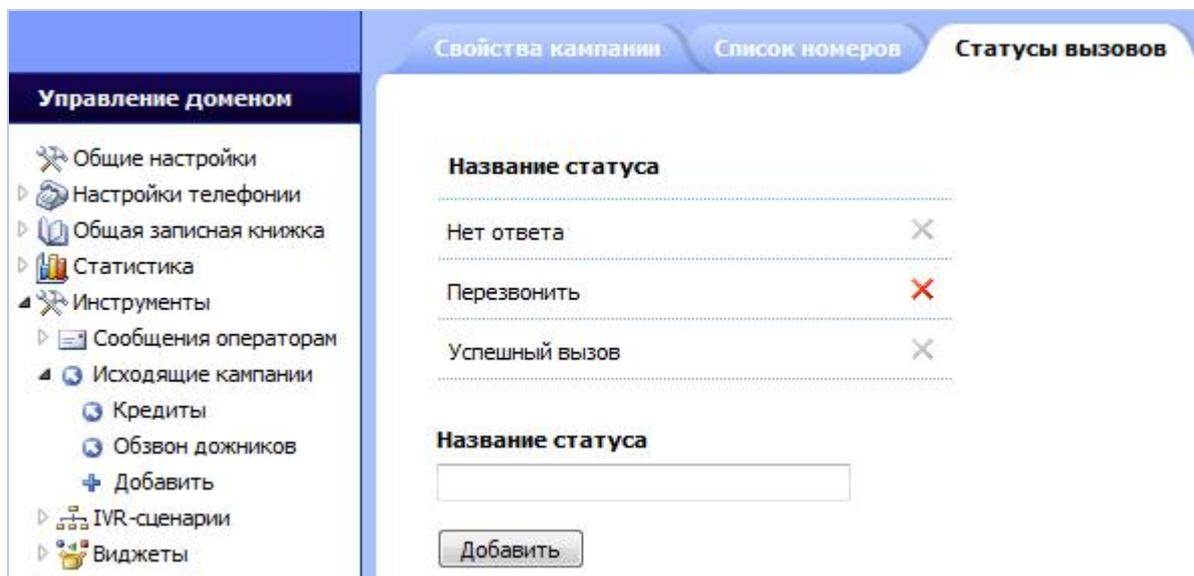
Для того чтобы можно было анализировать результаты исходящих кампаний, операторам в интерфейсе рабочего места после завершения вызова предлагается выбрать статус завершения разговора из списка в выпадающем меню. Элементы этого списка можно настраивать через web-интерфейс администратора.

Как это работает

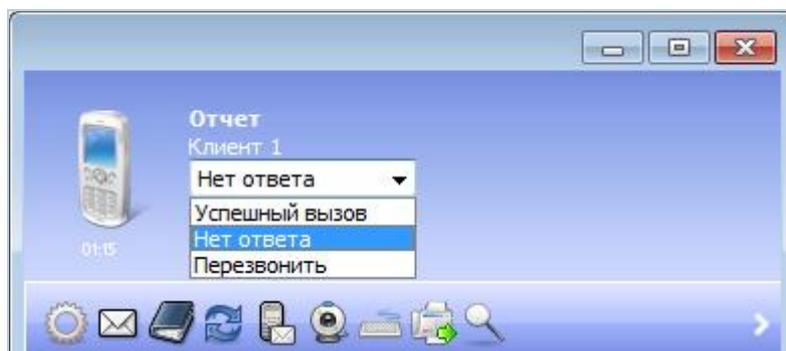
Супервизор создает исходящую кампанию и загружает список номеров в базу данных, используя web-панель управления. Рабочее место оператора, работающее на базе программного телефона, связывается с той же базой данных и последовательно получает номера из списка. При этом он помечает номера в базе в зависимости от статуса, например: «Успешный вызов» или «Нет ответа». Статусы завершения настраиваются администратором. С базой данных номеров могут работать сразу несколько операторов в группе. Номера со статусом «Уже позвонили» в обработку другим операторам не попадают.

Как начать пользоваться

Администратор настраивает статусы вызовов для исходящей кампании на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ Статусы вызовов». По умолчанию на данной вкладке всегда заданы статусы «Нет ответа» и «Успешный вызов».



Эти статусы вызовов операторы могут выбирать в интерфейсе своих рабочих мест после завершения разговора при работе в режиме исходящей кампании:



Администратор сможет просмотреть результаты исходящей кампании в web-интерфейсе на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ Список номеров».

2.7.4 Отчетность о проведенной кампании

Описание

По окончании кампании администратор может просмотреть результаты разговоров операторов с клиентами и выгрузить отчет о завершении кампании в Excel.

Зачем

После того как операторы закончат исходящую кампанию, в своем web-интерфейсе администраторы могут просмотреть ее результаты: какой оператор дозвонился клиенту и какой статус разговора он отметил. Для того чтобы в дальнейшем данные было удобно обрабатывать и анализировать, администратор может их выгрузить в Excel.

Как это работает

После того как оператор в исходящей кампании закончил разговор с клиентом, в web-интерфейсе администратора напротив имени этого клиента автоматически отображается тот статус результата разговора, который оператор указал в своем программном телефоне. Если клиенту никто не звонил, будет выведена надпись «Не звонили». Данные отчета администратор может сохранить, выгрузив их в Excel, или удалить, нажав «Очистить список».

Как начать пользоваться

Чтобы просмотреть отчетность о проведенной кампании, администратору нужно зайти на вкладку «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Список номеров». На этой странице отображается тот список клиентов, который он загружал при создании исходящей кампании, и данные по результатам обзвона каждого клиента из этого списка.

Свойства кампании
Список номеров
Статусы вызовов

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты**
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании**
 - Кредиты
 - Обзвон должников
 - Добавить
 - IVR-сценарии
 - Виджеты
 - Видеонаблюдение
 - Видео трансляции
 - Расписания
 - Оплата услуг
 - Пользователи

Всего клиентов: **10**

Загрузить список клиентов [Шаблон списка](#)

Имя	Номер1	Номер2	Номер3	Доп. информация
Клиент 1	84951111111	89061111111		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 2	84952222222	89032222222		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 3	84953333333	89063333333		Одобен кредит на 300 тыс
Клиент 4	84954444444	89064444444		Одобен кредит на 400 тыс
Клиент 5	84955555555	89065555555		Одобен кредит на 200 тыс
Клиент 6	84956666666	89166666666		Одобен кредит на 200 тыс

Чтобы выгрузить отчет, достаточно нажать «Вывести в Excel». Откроется таблица, в которой все данные уже автоматически распределены по соответствующим столбцам: имя, номер, дополнительная информация и т.д.

Кредиты.csv - Microsoft Excel

Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид

Вставить Буфер обмена Шрифт Выравнивание Число Стили Ячейки Редактирование

Calibri 11

Общий % 000

Клиент 1

	A	B	C	D	E	F
1	Клиент 1	84951111111	89061111111		Одобен кредит на 200 тыс	id1100
2	Клиент 2	84952222222	89032222222		Одобен кредит на 200 тыс	id2200
3	Клиент 3	84953333333	89063333333		Одобен кредит на 300 тыс	id3300
4	Клиент 4	84954444444	89064444444		Одобен кредит на 400 тыс	id4400
5	Клиент 5	84955555555	89065555555		Одобен кредит на 200 тыс	id5500
6	Клиент 6	84956666666	89166666666		Одобен кредит на 200 тыс	id6600
7	Клиент 7	84957777777	89267777777		Одобен кредит на 200 тыс	id7700
8	Клиент 8	84958888888	89858888888		Одобен кредит на 800 тыс	id8800
9	Клиент 9	84959999999	89069999999		Одобен кредит на 200 тыс	id9900
10	Клиент 10	84951112233	89061112233		Одобен кредит на 200 тыс	id1010
11						

Кредиты

Готово 100%

2.7.5 Отображение для оператора страницы информации по каждому номеру в списке обзвона

Описание

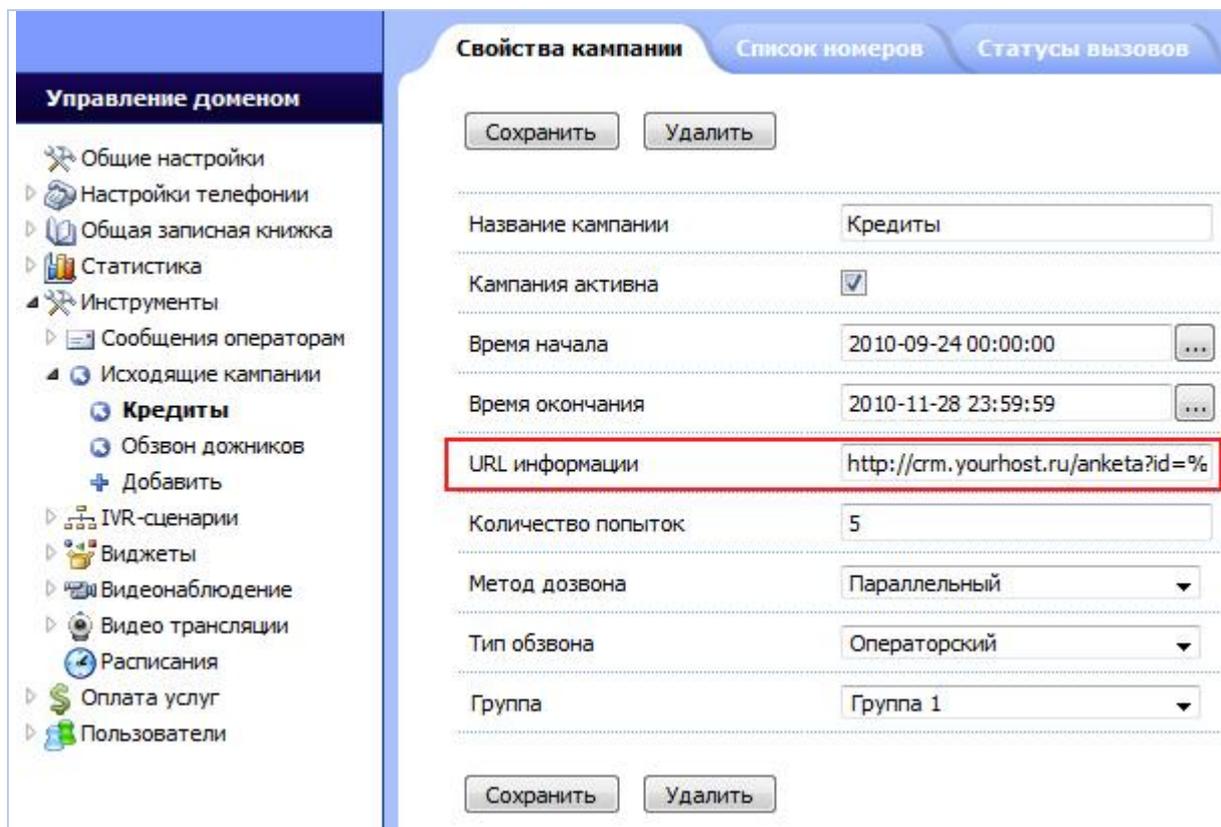
Для того чтобы оператор получил подсказку при разговоре с вызываемым абонентом, ему может быть представлена страница дополнительной информации о клиенте. Для этого кратко указываются дополнительные данные, а также URL web-страницы, который открывается в правом окне программного телефона. По каждому абоненту из списка обзвона может открываться отдельная страница.

Зачем

В ходе исходящей кампании операторы обзванивают десятки или даже сотни клиентов. Вопрос, по которому они звонят, может быть одним и тем же, но клиенты – разные. Поэтому в разговоре с клиентами операторам часто необходимо видеть подсказки. Для этого администратор через web-интерфейс указывает информацию по клиентам, которую операторы видят при разговоре во время исходящей кампании в правом окне своего софтфона.

Как это работает

Администратор при создании исходящей кампании или на странице «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Свойства кампании» в строке «URL информации» задает адрес web-страницы, которая будет отображаться для исходящей кампании в программных телефонах операторов. Можно также указывать адрес страницы анкетирования, которую операторы смогут заполнять во время разговора с клиентами.



The screenshot shows the 'Свойства кампании' (Campaign Properties) configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Управление доменом' (Domain Management) expanded, showing options like 'Общие настройки', 'Настройки телефонии', 'Общая записная книжка', 'Статистика', 'Инструменты', 'Сообщения операторам', 'Исходящие кампании', 'Кредиты', 'Обзвон должников', 'Добавить', 'IVR-сценарии', 'Виджеты', 'Видеонаблюдение', 'Видео трансляции', 'Расписания', 'Оплата услуг', and 'Пользователи'. The main content area has three tabs: 'Свойства кампании' (selected), 'Список номеров', and 'Статусы вызовов'. Below the tabs are 'Сохранить' and 'Удалить' buttons. The form fields are as follows:

Название кампании	Кредиты
Кампания активна	<input checked="" type="checkbox"/>
Время начала	2010-09-24 00:00:00
Время окончания	2010-11-28 23:59:59
URL информации	http://crm.yourhost.ru/anketa?id=%
Количество попыток	5
Метод дозвона	Параллельный
Тип обзвона	Операторский
Группа	Группа 1

At the bottom of the form, there are again 'Сохранить' and 'Удалить' buttons.

Если нужно чтобы для каждого клиента отображалась персональная страница, администратору следует:

- на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Список номеров» загрузить файл, в котором для каждого клиента указан внешний идентификатор;
- на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Свойства кампании» в поле «URL информации» в нужном месте дописать параметр «%id%». Этот маркер в строке URL будет заменен на идентификатор клиента, указанный в файле, загруженном в исходящую кампанию.

Также администратор на вкладке «Список номеров» для каждого клиента может указать дополнительную информацию.

Свойства кампании						
Список номеров		Статусы вызовов				
Всего клиентов: 10						
Загрузить список клиентов		<input type="text"/>	<input type="button" value="Обзор..."/>	Шаблон списка		
Имя	Номер1	Номер2	Номер3	Доп. информация	Внешний идентификатор	Оператор
Клиент 1	84951111111	89061111111		Одобен кредит на 200 тыс	id1100	
Клиент 2	84952222222	89032222222		Одобен кредит на 200 тыс	id2200	
Клиент 3	84953333333	89063333333		Одобен кредит на 300 тыс	id3300	
Клиент 4	84954444444	89064444444		Одобен кредит на 400 тыс	id4400	
<input type="button" value="Вывести в Excel"/>		<input type="button" value="Очистить список"/>				

Как начать пользоваться

Оператору нужно зайти в правое окно своего программного телефона на вкладку «Исходящие кампании», выбрать кампанию и нажать «Обзвон клиентов». Информация о клиенте отобразится автоматически.

2.7.6 Автоматический параллельный или последовательный дозвон по нескольким номерам

Описание

В списке на обзвон, загружаемом для исходящей кампании, может быть указано до трех телефонных номеров. При этом в свойствах кампании можно выбрать тип дозвона по этим номерам - последовательный или параллельный.

Зачем

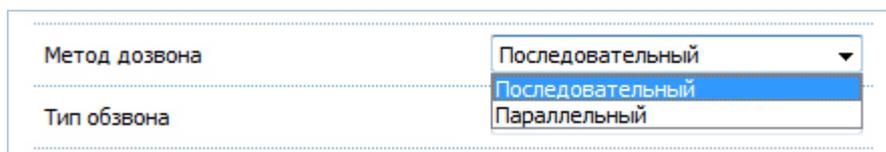
Оператору не нужно тратить время на ручной перебор номеров во время обзвона клиентов при исходящей кампании – система это сделает автоматически. Администратору необходимо только задать номера клиентов при создании исходящей кампании и выбрать подходящий на его взгляд тип дозвона на эти номера – последовательный или параллельный.

Как это работает

Администратор в своем web-интерфейсе создает исходящую кампанию и в списке исходящей кампании для каждого абонента задает до трех телефонных номеров. При этом он может выбрать тип дозвона: последовательный или параллельный. При последовательном дозвоне, если абонент не взял трубку на первом номере, система начинает набирать второй, а затем третий. При параллельном – система звонит на все имеющиеся в списке номера клиента одновременно и ждет, когда ответят на вызов по одному из них.

Как начать пользоваться

Администратор при создании исходящей кампании или на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/Свойства кампании» в строке «Метод обзвона» из списка выпадающего меню выбирает тип дозвона: последовательный или параллельный.



Метод дозвона	Последовательный
Тип обзвона	Последовательный Параллельный

Когда оператор начнет работу в режиме исходящей кампании и нажмет кнопку «Вызов» для очередного абонента, система автоматически будет дозваниваться до него в соответствии с заданными настройками и загруженным списком обзвона.

2.8 IVR

2.8.1 Графический интерфейс редактора IVR-сценариев

Описание

С помощью простого и удобного графического интерфейса можно создавать интерактивные сценарии любого уровня вложенности. Это могут быть автоинформаторы, системы распределения вызовов по отделам и другие сценарии.

Зачем

С помощью сценариев IVR (Interactive Voice Response) можно значительно снизить нагрузку на операторов, предоставляя клиентам возможность самостоятельно получить доступ к информации и тем самым освобождая время операторов для обработки более сложных запросов.

Как это работает

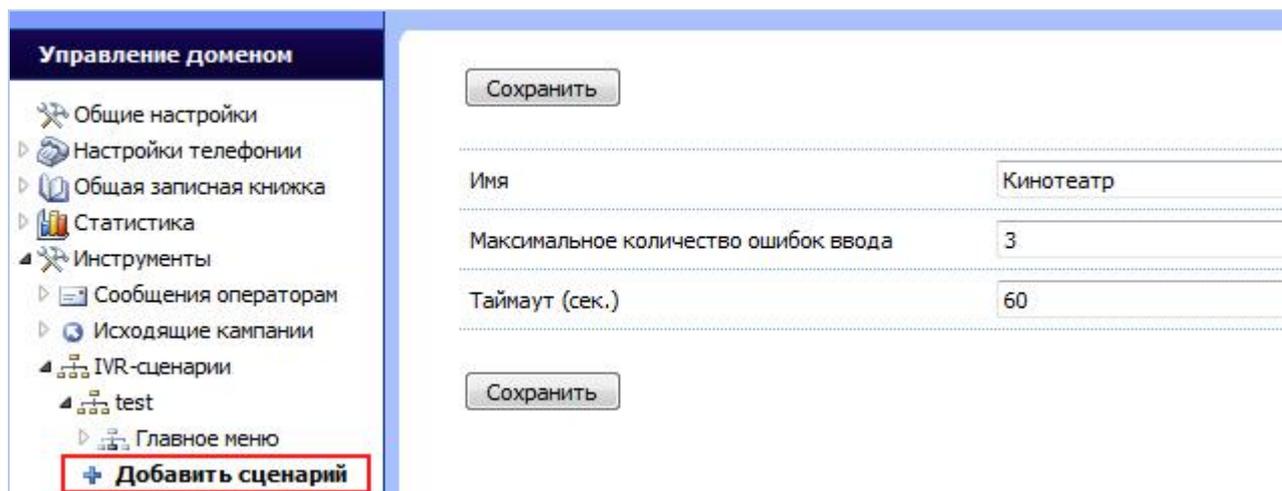
Администратор через web-интерфейс создает сценарий IVR и задает для него внешний номер. Клиент, позвонивший на этот номер, слышит голосовое приветствие, в котором его информируют, что нужно сделать для перехода в следующее меню или для выполнения необходимого ему действия (перевода на оператора или на группу, попадания в голосовую почту и т.п.). Введенные клиентом команды обрабатываются и выполняются системой без участия сотрудников компании.

Например, клиент звонит в кинотеатр. Без IVR все звонки поступали бы операторам, и им приходилось бы зачитывать одни и те же данные – расписание сеансов, стоимость билетов, даты премьер и т.п. Но эту же информацию можно вынести в интерактивное меню. Тогда клиентов будет приветствовать заранее записанное сообщение: «Здравствуйте, вы позвонили в кинотеатр. Для того чтобы узнать расписание сеансов – нажмите 1, чтобы узнать стоимость билетов – нажмите 2, чтобы ознакомиться с информацией о ближайших премьерах – нажмите 3, чтобы связаться с оператором - нажмите 4».

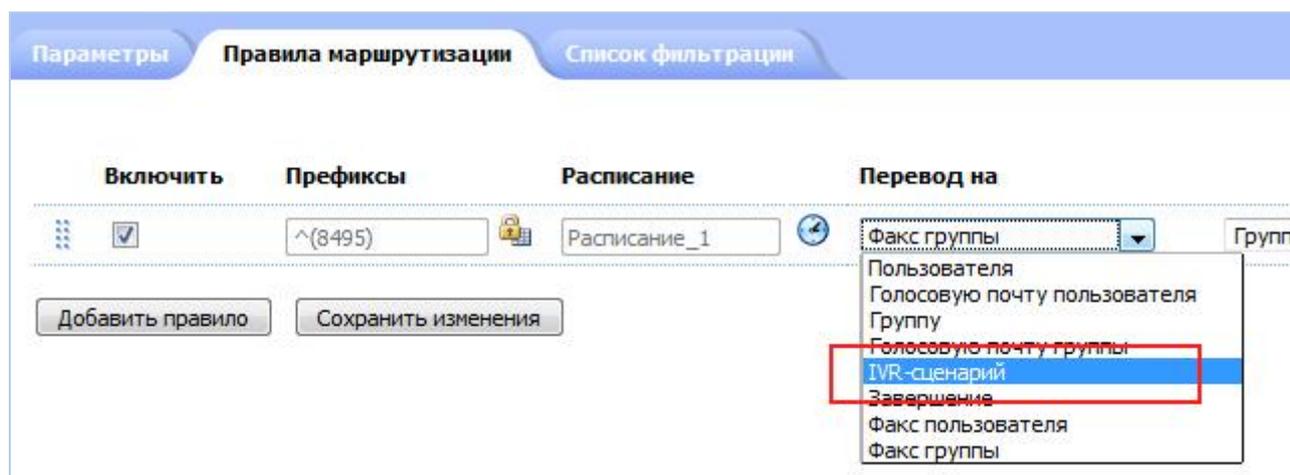
Меню IVR могут быть вложенными друг в друга. К примеру, нажав на 1, клиент попадает во вложенное меню расписания сеансов: «Для того чтобы узнать расписание и цены сеансов в зале 1 – нажмите 1, чтобы узнать расписание и цены сеансов в зале 2 – нажмите 2, чтобы узнать расписание и цены сеансов в VIP-зале – нажмите 3».

Как начать пользоваться

Администратор может создать сценарий на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ IVR-сценарии/ Добавить сценарий». В параметрах сценария он может указать максимальное количество ошибок ввода (то есть допускаемое количество ошибок при попытке клиента ввести правильно один из номеров меню) и задать время таймаута в секундах (время, которое дается клиенту на размышление о выборе дальнейших действий).



Для того чтобы в создаваемый сценарий можно было попасть, в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» администратору нужно указать прямой внешний номер сценария и на вкладке «Правила маршрутизации» выбрать перевод на IVR-сценарий.

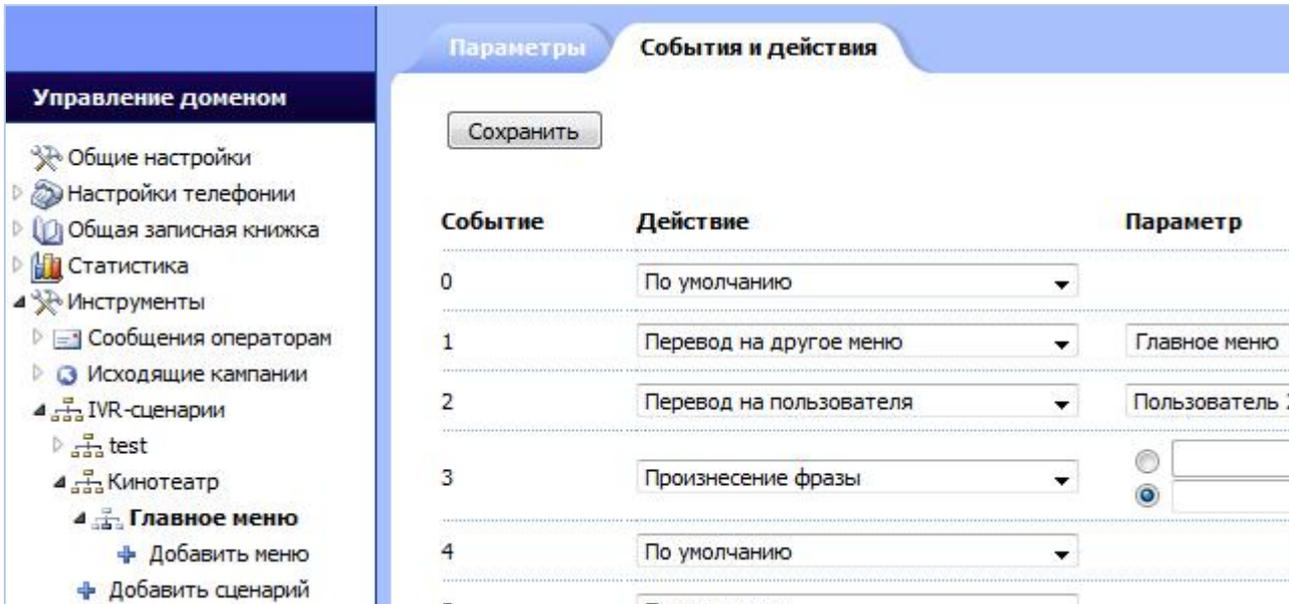


Для каждого сценария автоматически создается главное меню, для которого на вкладке «События и действия» можно задавать действия системы в ответ на команды абонента.

Изначально на каждое событие стоит действие «По умолчанию», которым по умолчанию является повтор меню. В качестве действия можно задать одно из предложенных в списке:

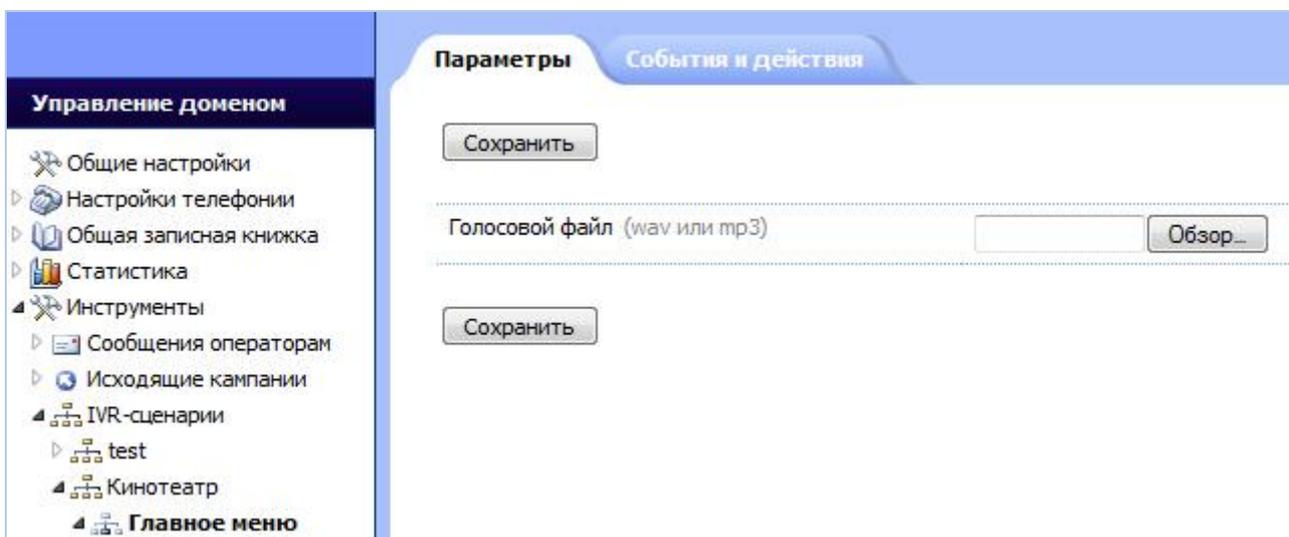
- перевод на группу;
- перевод на пользователя;
- перевод на другое меню;
- перевод на произвольный номер;
- возврат к предыдущему меню;
- перевод на голосовую почту группы;
- произнесение фразы;
- отключение;
- повтор меню;
- донабор внутреннего номера пользователя (клиент должен будет ввести внутренний номер пользователя);
- перевод на голосовую почту пользователя;
- перевод на DISA;
- перевод на факс группы;
- перевод на факс пользователя.

Если действием по умолчанию является донабор внутреннего номера, то первая вводимая клиентом цифра после попадания в IVR-сценарий считается первой цифрой внутреннего номера пользователя, на которого будет переведен вызов.

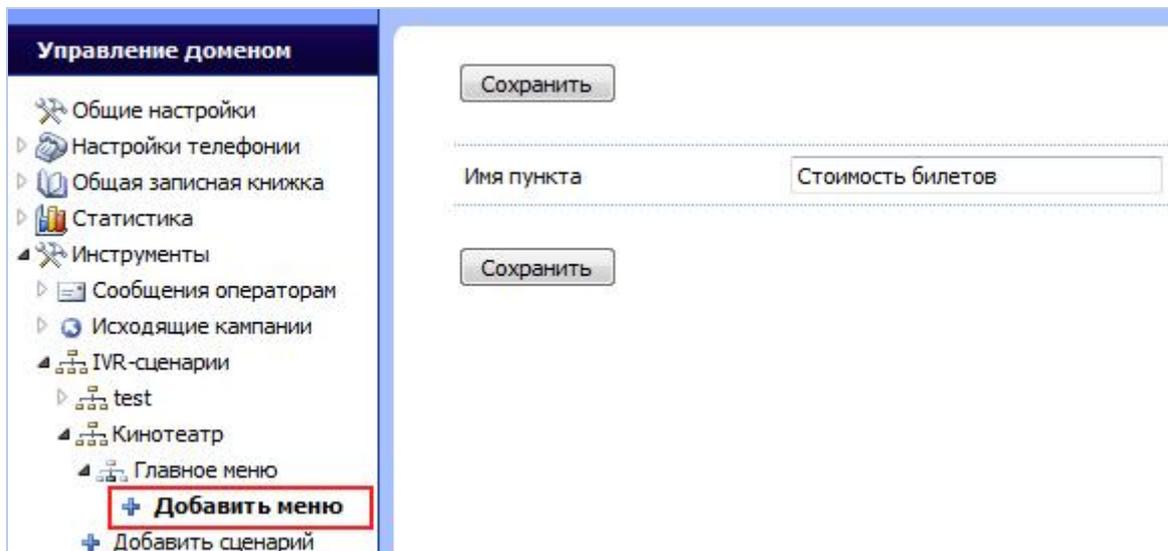


Событие	Действие	Параметр
0	По умолчанию	
1	Перевод на другое меню	Главное меню
2	Перевод на пользователя	Пользователь
3	Произнесение фразы	
4	По умолчанию	

Голосовое сообщение для клиента с информацией о действиях сценария нужно загрузить на вкладке главного меню «Параметры». Файл должен быть с расширением .wav или .mp3.



Для создания вложенного сценария можно создавать меню в меню. Загружать файлы и задавать нужную информацию во вкладках «Параметры» и «События и действия» можно так же, как и для главного меню.



2.8.2 Фильтр по номеру вызывающего абонента

Описание

Можно включать разные IVR-сценарии в зависимости от номера вызывающего абонента. При этом можно указать, на какой именно из номеров вашей компании накладывается фильтр. Также можно накладывать несколько фильтров одновременно с разным приоритетом.

Зачем

С помощью фильтров можно переводить вызовы из регионов на единый входящий компании, а также можно работать с клиентами персонально - с индивидуальными приветствиями и быстрым переводом на нужных операторов.

Как это работает

Администратор создает фильтр на определенные номера и задает для них сценарий.

Когда поступает входящий вызов, система определяет номер, с которого этот вызов поступил, и номер вызываемого абонента и сравнивает их с выражениями, заданными в фильтре. Если номера удовлетворяют условиям фильтра (А и Б номера подходят к соответствующим регулярным выражениям), вызов переводится в IVR-сценарий и далее обслуживается в соответствии с настройками этого сценария.

Как начать пользоваться

Для того чтобы вызов клиента, позвонившего на внешний номер IVR-сценария, после приветствия сразу же переводился на группу операторов, нужно:

1. в параметрах сценария указать время таймаута, равное времени проигрывания приветствия сценария (приветствие загружается через параметры главного меню сценария);

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании
 - IVR-сценарии
 - test
 - Кинотеатр**
 - Добавить сценарий

Параметры

Имя Кинотеатр

Максимальное количество ошибок ввода 3

Таймаут (сек.) 60

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
- Инструменты
 - Сообщения операторам
 - Исходящие кампании
 - IVR-сценарии
 - test
 - Кинотеатр
 - Главное меню**
 - Добавить меню
 - Добавить сценарий

Параметры События и действия

Голосовой файл (wav или mp3)

2. на вкладке «События и действия» главного меню сценария в качестве действия по истечении времени таймаута выбрать «Перевод на группу» и указать название группы.

Параметры			События и действия		
Сохранить					
Событие	Действие	Параметр			
8	По умолчанию				
9	По умолчанию				
*	По умолчанию				
#	По умолчанию				
Таймаут	Перевод на группу	Группа 1			
Действие по умолчанию	Повтор меню				
Сохранить					

Для того чтобы созданный сценарий выполнялся для внешних вызовов только с некоторых номеров, администратор должен создать фильтр на вкладке «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Фильтры/ Добавить фильтр».

Управление доменом	
Сохранить	
Имя фильтра	VIP клиент
Выражение для А номера	4955554422
Выражение для Б номера	9765110
JS-сценарий	
IVR-сценарий	IVR для VIP
Приоритет фильтра	10

- **Выражение для А номера** – регулярное выражение для номера звонящего. Регулярное выражение может описывать как один номер абонента(4955554422), так и группу номеров, например, все номера, начинающиеся на 495: 495(*);

- **Выражение для Б номера** – регулярное выражения для номера, на который поступает вызов и на который накладывается фильтр;

- **IVR-сценарий** – в данной строке из выпадающего списка существующих IVR-сценариев нужно выбрать нужный для данного фильтра.

2.8.3 Возможность назначить прямой входящий (DID) для сценария IVR

Описание

Виртуальная АТС может принимать входящие вызовы одновременно на несколько городских телефонных номеров. Вызовы на некоторые из них можно перенаправить на IVR-сценарии.

Зачем

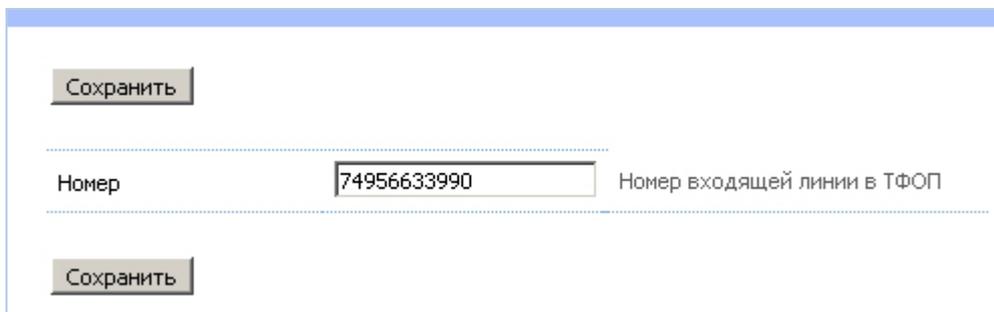
Для того чтобы на IVR-сценарии распределялись вызовы, администратору нужно задать для сценария внешний номер.

Как это работает

Вызов клиента поступает на внешний номер IVR-сценария и попадает в главное меню. Далее в соответствии с набранной клиентом после прослушивания голосового файла цифрой выполняется действие (перевод на группу или абонента, переход к другому меню или в голосовую почту и т.п.). Если клиент звонит на внешний номер сценария в нерабочие часы или номер, с которого он звонит, попадает под ограничение черным/белым списком, вызов этого клиента перераспределяется на «Сценарий в нерабочие часы» (если он задан) или отбивается до тех пор, пока клиент не положит трубку.

Как начать пользоваться

Администратор в разделе «Управление доменом/ Настройки телефонии/ Входящие линии» создает новую входящую линию и указывает SIP URI IVR-сценария, выданный провайдером телефонии, у которого был куплен номер, либо SIP URI, на который отправляет вызовы шлюз.

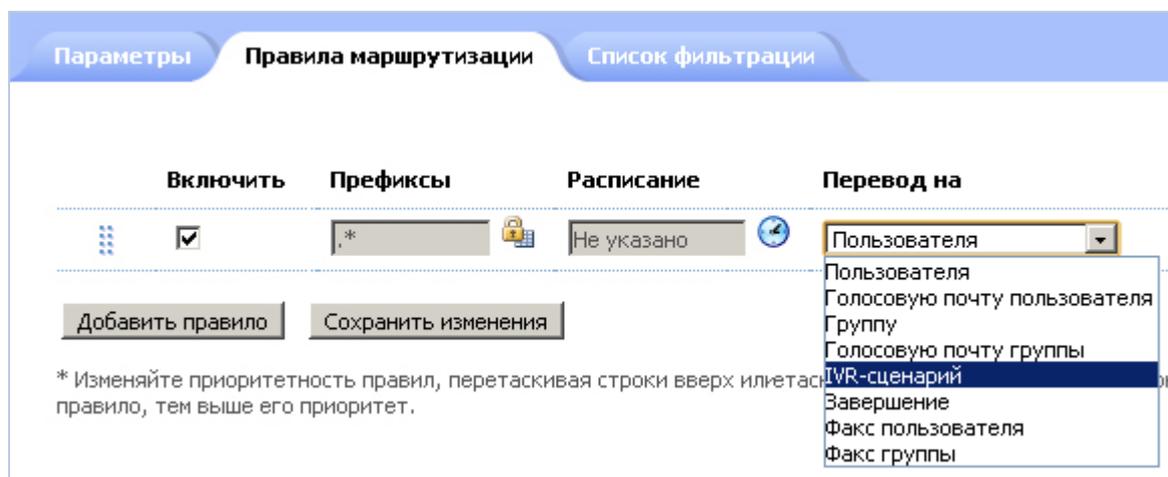


Сохранить

Номер Номер входящей линии в ТФОП

Сохранить

На вкладке «Правила маршрутизации» необходимо выбрать перевод на IVR-сценарий и указать его имя. Администратор может задать ограничение черным/белым списком, а для для каждого правила может указать рабочие часы.



Включить	Префиксы	Расписание	Перевод на
<input checked="" type="checkbox"/>	.*	Не указано	Пользователя

* Изменяйте приоритетность правил, перетаскивая строки вверх или вниз. Чем выше приоритет, тем выше его приоритет.

2.9 Fax

2.9.1 Web-to-Fax

Описание

Web-to-Fax обеспечивает пользователям возможность формирования и отправки факсимильных сообщений из своего web-кабинета. В качестве исходных файлов могут быть использованы документы в форматах распространенных офисных приложений и графические файлы.

Зачем

Web-to-Fax предоставляет пользователям возможность отправлять факсимильные сообщения, используя только обычный компьютер, подключенный к сети Интернет. Для доступа к сервису пользователь может воспользоваться любым поддерживаемым браузером.

Средствами Web-to-Fax пользователи получают следующие преимущества перед пользователями традиционных средств отправки факсов:

- сохранение номера при переезде или открытии дополнительного офиса;
- не требуется покупка факсимильного аппарата и расходных материалов (бумаги для факс-аппаратов);
- не требуется наличие точки включения в ТфОП (телефонной розетки);
- хранение всех отправленных документов (исключение возможности потери, повторная отправка без «поиска» оригинала, доступ ко всем документам в любое время из любой точки подключения к Интернету);
- мобильность пользователей – отправка факсов доступна из любой точки подключения к Интернету.

Как это работает

Пользователь домена в своем личном web-кабинете заходит на страницу отправки факсимильных сообщений, указывает номер адресата и выбирает файл со своего компьютера. Система проверяет загруженный файл на соответствие поддерживаемым форматам:

- файлы MS Office;
- файлы Adobe Acrobat;
- графические файлы.

Все загруженные файлы регистрируются в базе данных системы, сохраняются в хранилище, и система осуществляет дозвон до указанного номера. При ответе адресата начинается передача сообщения на факсимильный аппарат. При занятости вызываемого факс-аппарата система автоматически перезвонит.

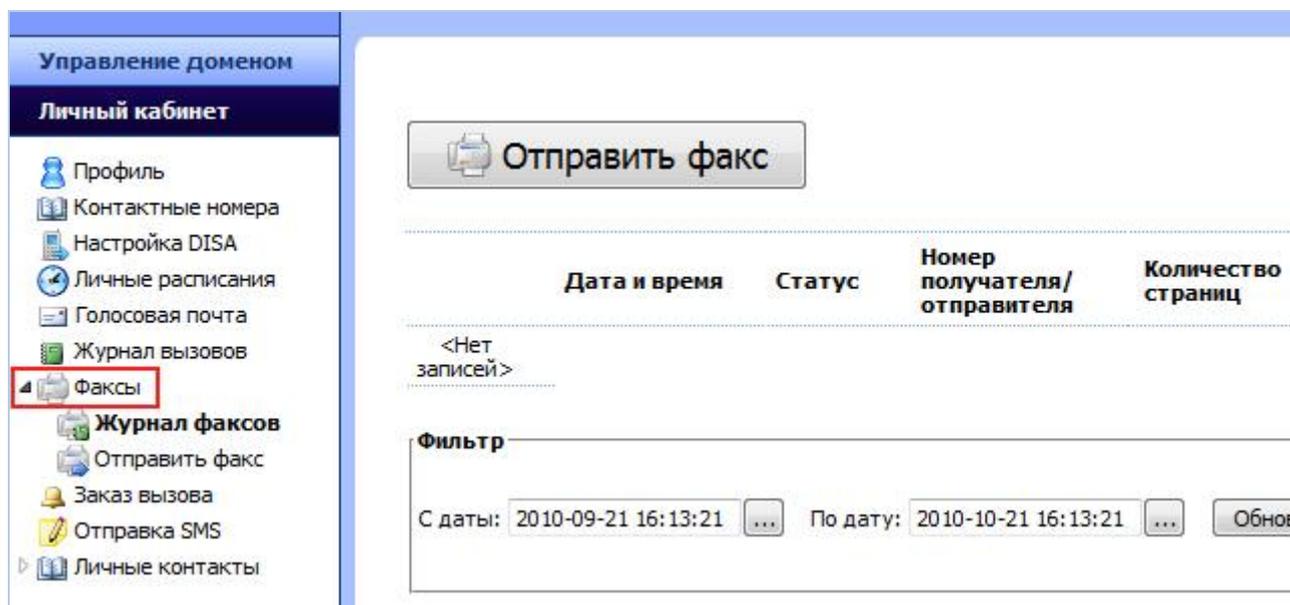
По результатам передачи факсимильного сообщения система формирует протокольную запись, которую можно просмотреть в журнале факсов. При необходимости из журнала факсов выбранные факсимильные сообщения можно пересылать другим абонентам.

При отправке факсимильных сообщений в системе реализован механизм постраничной тарификации отправки документов с предварительным резервированием средств.

Как начать пользоваться

Пользователь может отправлять факсы как из личного кабинета, так и из своего программного телефона.

Для отправки факса из личного кабинета пользователю необходимо зайти в раздел «Факсы» и выбрать пункт «Отправить факс». Также факс можно отправить со страницы «Журнал факсов».



The screenshot displays the 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) interface. On the left, a navigation menu includes 'Факсы' (Faxes), which is highlighted with a red box. The main content area features a large 'Отправить факс' (Send Fax) button. Below it is a table with the following columns: 'Дата и время' (Date and Time), 'Статус' (Status), 'Номер получателя/отправителя' (Receiver/Sender Number), and 'Количество страниц' (Number of Pages). The table currently shows '<Нет записей>' (No records). Below the table is a 'Фильтр' (Filter) section with date pickers for 'С даты:' (From date) and 'По дату:' (To date), both set to '2010-09-21 16:13:21' and '2010-10-21 16:13:21' respectively, and an 'Обновить' (Refresh) button.

Для отправки факса из своего Программного телефона пользователю необходимо в панели управления нажать на иконку «Отправить факс».



На появившейся странице «Отправка факса» необходимо загрузить файл для отправки, указать номер адресата и нажать кнопку «Далее».

Отправка факса

Загрузка файла Конвертация файла Отправка факса Статус отправки

Файл для отправки
(Word, Excel, Power Point, Acrobat Reader, TIFF) C:\Users\native\D Обзор...

Номер телефона
(Например: 84951234567) 849512233

Далее

После отправки факсимильного сообщения на странице отобразится статус его доставки.

2.9.2 Fax-to-Email

Описание

Сервис обеспечивает прием входящих факсимильных документов из пакетной сети (в том числе по протоколу T.38) и сети ТфОП (через ТфОП-шлюз), регистрацию факса в базе данных, преобразование факса и сохранение документа в формате .tiff, а также отправку документа на адрес электронной почты пользователя или группы.

Зачем

Fax-to-Email предоставляет пользователям возможность принимать входящие факсы без использования факсимильного аппарата. При этом можно настраивать персональное расписание работы услуги (например, все вызовы на телефонный номер компании с 9 до 20 часов перенаправлять на виртуальный факс-аппарат). Для доступа к факс-документам можно использовать личный кабинет или почтовый клиент.

Средствами Fax-to-Email пользователи получают следующие преимущества перед пользователями традиционных средств принятия факсов:

- сохранение номера при переезде или открытии дополнительного офиса;
- не требуется покупка факсимильного аппарата и расходных материалов (бумаги для факс-аппаратов);
- не требуется наличие точки включения в ТфОП (телефонной розетки);
- круглосуточная доступность услуги – не зависит от электропитания, расходных материалов, присутствия оператора;
- хранение всех полученных документов (исключение возможности потери, повторная отправка без «поиска» оригинала, доступ ко всем документам в любое время из любой точки подключения к Интернету);
- мобильность пользователей – просмотр полученных факсов доступен из любой точки подключения к Интернету.

Как это работает

Отправитель факса осуществляет вызов на входящую линию домена. Вызов через ТфОП-шлюз или напрямую из VoIP-сети поступает на медиа-сервер, который терминирует вызов и запускает сценарий приема факсимильных документов.

Принятый сценарием факсимильный документ сохраняется в файле в графическом формате .tiff. Полученный файл регистрируется в базе данных и

переносится в хранилище документов, где файл будет храниться указанный период времени.

По входящим параметрам вызова система определяет адресата и анализирует его параметры.

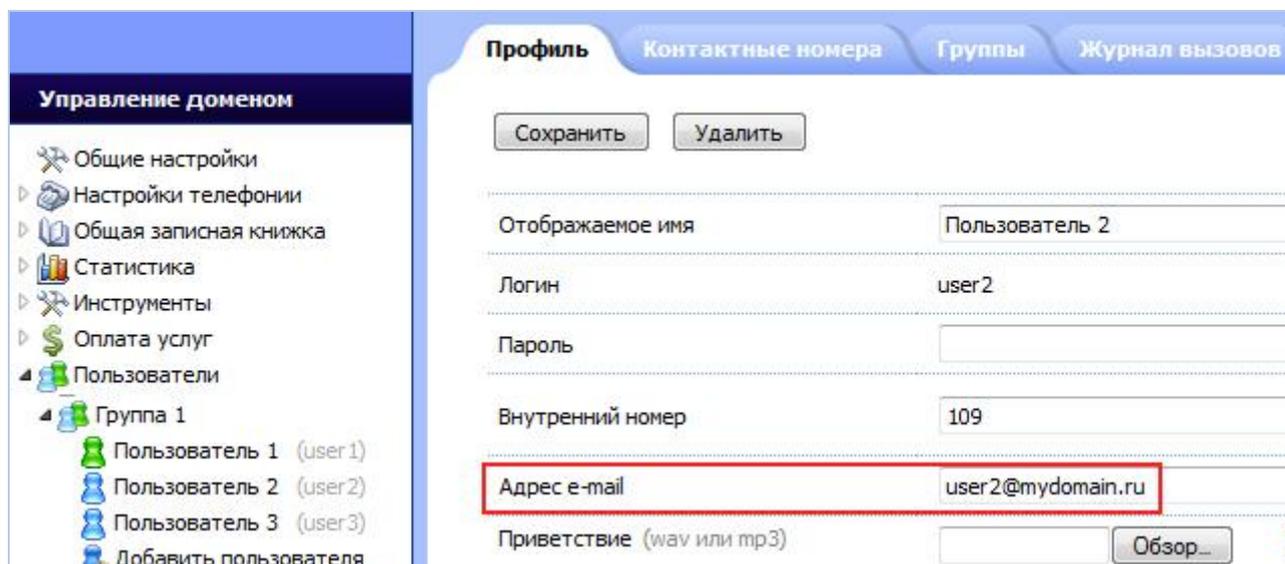
Если в настройках адресата указан адрес e-mail, система формирует электронное письмо с данными номера отправителя и данными адресата, в приложение письма помещает факсимильный документ и отправляет его адресату на электронную почту.

Отправленный файл с факсимильным документом хранится в базе данных системы. Пользователи могут просматривать полученные факсимильные сообщения в журнале факсов через свой личный web-кабинет и, при необходимости, пересылать документ другим абонентам.

Как начать пользоваться

Для того чтобы пользователи домена могли принимать факсимильные сообщения, супервизор данного домена должен подключить пакет FAX.

Факсимильные сообщения будут приходить пользователям на электронную почту, адрес которой указан для их профилей на вкладке «Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Профиль».



The screenshot shows the 'Профиль' (Profile) page in the Akado web interface. The left sidebar contains a navigation menu under 'Управление доменом' (Domain Management) with options like 'Общие настройки', 'Настройки телефонии', 'Общая записная книжка', 'Статистика', 'Инструменты', 'Оплата услуг', and 'Пользователи'. Under 'Пользователи', there is a sub-menu for 'Группа 1' containing 'Пользователь 1 (user1)', 'Пользователь 2 (user2)', 'Пользователь 3 (user3)', and 'Добавить пользователя'. The main content area shows the profile configuration for 'user2'. It includes tabs for 'Профиль', 'Контактные номера', 'Группы', and 'Журнал вызовов'. At the top are 'Сохранить' and 'Удалить' buttons. The form fields are: 'Отображаемое имя' (displayed as 'Пользователь 2'), 'Логин' (user2), 'Пароль' (empty), 'Внутренний номер' (109), 'Адрес e-mail' (user2@mydomain.ru, highlighted with a red box), and 'Приветствие (wav или mp3)' (empty). There is an 'Обзор...' button at the bottom right.

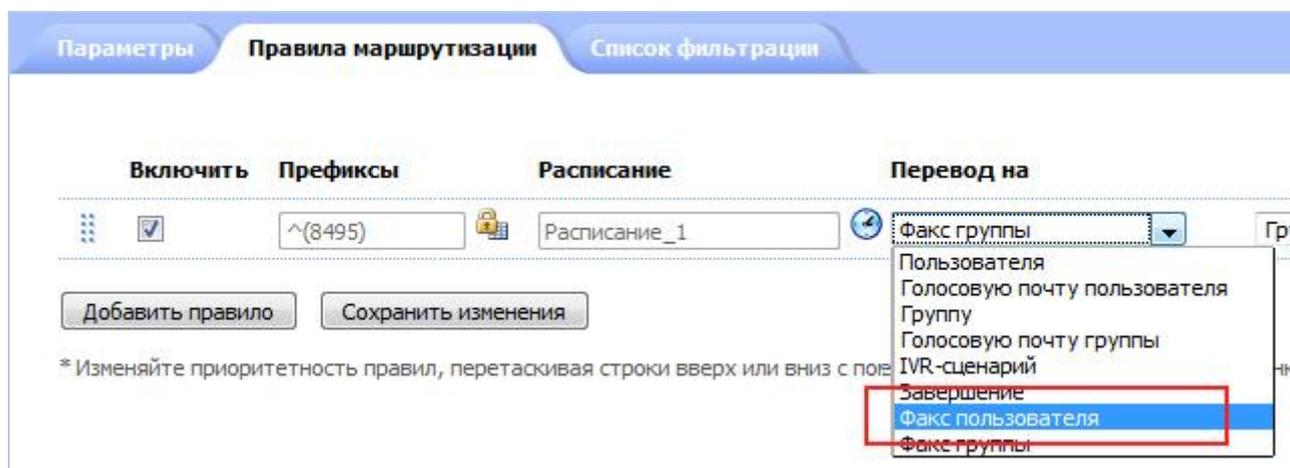
Адрес электронной почты для групп указывается на вкладке «Пользователи/ <Название группы>».

Для того чтобы входящие вызовы переадресовывались на факс-аппарат, можно:

1. Настроить маршрутизацию входящих вызовов

Супервизор при настройке маршрутизации входящих линий домена («Настройки телефонии/ Входящие линии/ <Номер входящей линии>/ Правила маршрутизации») в качестве параметра переадресации входящего вызова может выбрать (см. рисунок):

- факс пользователя;
- факс группы;
- IVR-сценарий, содержащий возможность соединения с одним или несколькими факс-аппаратами.



При этом можно указать расписание, в которое вызов будет перенаправлен на факс-аппарат (например, в рабочие дни с 9 до 20). Также можно указать номера для черного или белого списка и тем самым отсеять нежелательную корреспонденцию.

2. Настроить IVR-сценарий

На вкладке «Инструменты/ IVR-сценарии/ <Имя сценария>/ <Название меню>/ События и действия» в качестве действия на событие абонента можно выбрать «Перевод на факс группы» или «Перевод на факс пользователя».

Параметры
События и действия

Сохранить

Событие	Действие	Параметр
0	По умолчанию	
1	Перевод на группу	
2	Перевод на пользователя	
3	Перевод на произвольный номер	
4	Возврат к предыдущему меню	
5	Перевод на голосовую почту группы	
6	Произнесение фразы	
7	Отключение	
	Повтор меню	
	Донабор внутреннего номера пользователя	
	Перевод на голосовую почту пользователя	
	Перевод на DISA	
	Перевод на факс группы	
	Перевод на факс пользователя	
	По умолчанию	

3. Настроить команды ДВО

Супервизор на вкладке общих настроек домена может в поле «Перевод на факс-аппарат» задать команду ДВО (см. рисунок), например «#2#» (по умолчанию сигналом окончания набора команды считается «#»).

Настройки команд ДВО	
Перевод вызова	#1#
Перевод на факс-аппарат	#2#
Подключение к конференции	#3#
Отключение от конференции	#4#
Удержание вызова	#5#

Тогда пользователю, для того чтобы принять факс, во время разговора необходимо набрать на своем телефоне команду #2#. Вызов будет переведен на виртуальный факс-аппарат.

4. Перевести вызов абонента на факс пользователя

Во время разговора пользователь программного телефона может перенаправить вызов на свой виртуальный факс. Для этого ему достаточно нажать на иконку .



2.9.3 Журнал факсов

Описание

Пользователи могут просматривать историю отправки и получения своих факсимильных сообщений за необходимый период, а супервизор домена получает доступ к отчету обо всех факсимильных сообщениях пользователей его офиса.

Зачем

Благодаря ведению журнала факсов в любой момент можно загрузить список всех факсимильных сообщений за требуемый период времени и, при необходимости, перенаправить факс-документ другим абонентам без «поиска» оригинала.

Как это работает

Вся информация об отправленных и принятых пользователями факсимильных сообщениях сохраняется в базе данных сервера. При этом сохраняются номера абонентов, дата отправки сообщения, количество страниц в документе, статус доставки и ссылка на файл с изображением документа. Записи выводятся в хронологическом порядке, начиная с последнего.

Как начать пользоваться

Пользователям с правами супервизора доступно просматривание журнала по всем факсимильным сообщениям домена на вкладке «Пользователи/ <Название группы>/ Журнал факсов» или по отдельным пользователям на вкладке «Пользователи/ <Название группы>/ <Имя пользователя>/ Журнал факсов».

В журналах указана дата отправки факсимильного сообщения, статус сообщения, номер получателя/отправителя и прикреплен сам файл факсимильного сообщения с указанием количества страниц в документе.

Профиль Контактные номера Внешние номера Группы Журнал вызовов Голосовая почта **Журнал факсов**

Всего записей: 7

Дата отправки	Статус	Номер получателя/отправителя	Количество страниц	Файл факса
→ 2010-06-18 18:07:20	Документ не доставлен	9562256	1	
→ 2010-06-18 12:42:59	Документ доставлен	9562256	1	
→ 2010-06-16 14:37:20	Документ доставляется	9562256	1	
→ 2010-06-16 14:32:09	Документ доставляется	9562256	1	
← 2010-06-16 12:57:02	Факс принят	4959562256	1	
← 2010-06-16 11:30:57	Факс принят	4959562256	1	
← 2010-06-16 11:15:15	Факс принят	4959562256	1	

Фильтр

С даты: 2010-05-24 12:11:57 ... По дату: 2010-06-23 12:11:57 ...

Пользователи могут просмотреть информацию о своих факсимильных сообщениях в журнале факсов через личный web-кабинет.

Кликнув по иконке , можно просмотреть факс-сообщение и, при необходимости, загрузить просмотренные данные на свой компьютер.

Если факс-документ доставлен до адресата, то пользователь может перенаправить этот документ на любой другой номер. Для этого необходимо нажать на иконку  – в появившемся окошке указать номер и нажать «Переслать».

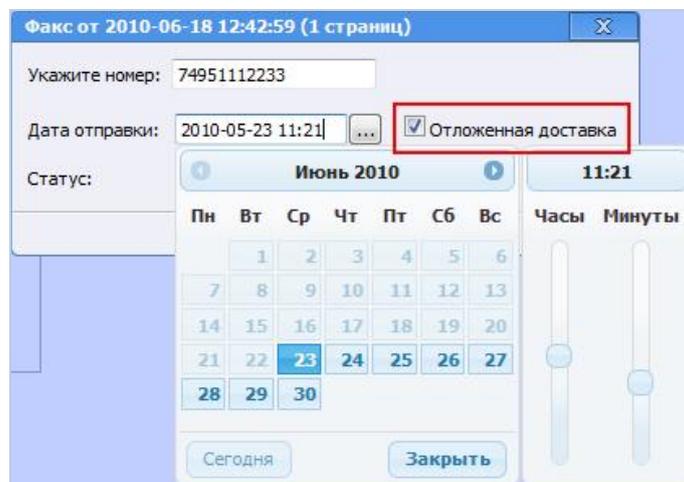
Факс от 2010-06-18 12:42:59 (1 страниц) ✕

Укажите номер:

Дата отправки: ... Отложенная доставка

Статус: **Подготавливается к отправке**

При перенаправлении факсимильных сообщений доступна отложенная доставка, т.е. сообщение будет отправлено в заданное пользователем время.



Факс от 2010-06-18 12:42:59 (1 страниц)

Укажите номер: 74951112233

Дата отправки: 2010-05-23 11:21 Отложенная доставка

Статус:

Июнь 2010 11:21

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Часы	Минуты
	1	2	3	4	5	6		
7	8	9	10	11	12	13		
14	15	16	17	18	19	20		
21	22	23	24	25	26	27		
28	29	30						

Сегодня Закреть

Если требуется просмотреть информацию о факсимильных сообщениях, совершенных в определенный промежуток времени, то в фильтре необходимо заполнить поля «С даты» и «По дате», нажав на иконку либо вводя нужную дату в формате ГГГГ-ММ-ЧЧ ЧЧ:ММ:СС с клавиатуры. После чего нужно нажать кнопку «Обновить».

2.10 Инструменты супервизора

2.10.1 Детализированные отчеты call-центра

Описание

Супервизору доступно большое количество отчетов. Среди них хронологическая и интегральная статистика по группам, по операторам, по вызовам, по входящим линиям и т.п. Статистика включает в себя такие данные как: общее число вызовов, число потерянных вызовов, общее время разговоров, среднее время разговора, среднее время реакции на вызов, уровень обслуживания и еще около 20-ти других показателей.

Зачем

Для анализа деятельности call-центра (как в целом, так и по группам пользователей, и по отдельным сотрудникам) администратор может просмотреть отчет с интересующими его параметрами.

Как это работает

Информация обо всех событиях call-центра (входящий или исходящий вызов, переход рабочего места оператора в режим перерыва, постановка звонка в очередь и т.п.) хранится в базе данных системы. Администратор через web-интерфейс может просмотреть отчеты, составленные на основе этой информации.

Доступны следующие виды отчетов:

1. сравнительный по группам (отображаются характеристики работы групп пользователей);
2. по оператору (отображаются характеристики работы выбранного оператора в составе разных групп);
3. по операторам в группе (отображаются характеристики работы всех операторов, состоящих в выбранной группе);
4. хронологический по группам (отображаются характеристики работы выбранных групп при разбиении времени суток по 15, 30 и 60 минутным интервалам).

Примечание – В случае выбора для данного вида отчёта фильтра по дате за несколько суток, значения характеристик будут накладываться друг на друга. Например, если в первый день за интервал 12:00-13:00 поступило 5 вызовов, а во второй день за этот же интервал поступило 10 вызовов, то в соответствующем отчёте, построенном за эти два дня в интервале 12:00-13:00, будет показано значение 15. В отчётах, где характеристикой являются средние значения, данные за несколько дней будут усреднены. Таким образом, можно легко получать статистические данные о нагрузке на Call-центр в разное время суток;

5. сводный по состояниям (отображается общее время нахождения выбранных пользователей в разных состояниях: «Ожидает звонок», «Вызывается», «Входящий вызов», «Исходящий вызов», «Поствызывная обработка», «В перерыве», «Отошел», «Исходящая кампания», «Не в сети»);

6. хронологический по состояниям (отображаются переходы выбранных пользователей из состояния в состояние в хронологическом порядке за указанный промежуток времени);

7. по вызовам (отображаются все вызовы по заданному номеру (или части номера) за указанный интервал времени);

8. занятие входящих линий (отображается максимальное число одновременно занятых линий в указанный промежуток времени по часам/по дням);

9. по сменам оператора (отображаются все характеристики работы выбранного оператора по сменам. Под сменой понимается интервал с момента регистрации программного телефона до момента выхода из него);

10. прогноз количества операторов (отображаются характеристики количества операторов, требуемого для эффективной работы call-центра);

11. по темам вызовов (отображаются темы, по которым клиенты звонили в выбранную группу).

Если вместо отчёта отображается надпись «Нет данных», это означает, что нет вызовов, удовлетворяющих заданным администратором условиям отбора данных.

Для последующего анализа отчеты можно вывести в Excel.

Как начать пользоваться

Администратор может просмотреть отчеты на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Отчеты». Для этого ему нужно выбрать вид отчета, задать его параметры и нажать «Показать».

Управление доменом

- Общие настройки
- Настройки телефонии
- Общая записная книжка
- Статистика
 - Журнал вызовов
 - Отчёты**
 - Статистика реального времени
 - Журнал операций
- Инструменты
- Оплата услуг
- Пользователи

Отчет: **Хронологический по состояниям**

С даты: **89061112233**

По дате: **89161112233**

Пользователь 1
Пользователь 2
Пользователь 3

Состояние	Начало интервала	Конец интервала	Продолжительность
Ожидает звонка	2010-09-27 14:04:25	2010-09-27 14:04:25	00:00:02
online	2010-09-27 14:04:25	2010-09-27 14:04:30	00:00:05
Исходящий вызов	2010-09-27 14:04:30	2010-09-27 14:14:44	00:10:14
online	2010-09-27 14:14:44	2010-09-27 14:15:21	00:00:37
Не в сети	2010-09-27 14:15:21	2010-09-27 14:15:22	00:00:01
Ожидает звонка	2010-09-27 14:15:22	2010-09-27 14:15:24	00:00:02
online	2010-09-27 14:15:24	2010-09-27 14:15:38	00:00:14

2.10.2 Экспорт отчетов в Excel

Описание

Администратор может экспортировать любой из отчетов системы в Excel для более детального анализа.

Зачем

Для того чтобы отчет можно было удобно обрабатывать и анализировать, администратор может его открыть и сохранить через Excel.

Как это работает

Администратор через web-интерфейс заходит в статистику отчетов и выводит нужный ему отчет на странице браузера. После этого он может экспортировать отчет в Excel нажатием соответствующей кнопки в области построения отчета.

Следует обратить внимание на то, что функция вывода отчета в Excel доступна только пользователям браузера Internet Explorer. Если при нажатии на кнопку «Вывести в Excel» браузер выдаёт ошибку или ничего не происходит, необходимо изменить настройки безопасности браузера.

Как начать пользоваться

Чтобы выгрузить отчет со вкладки «Управление доменом/ Статистика/ Отчеты», администратору достаточно нажать на кнопку «Вывести в Excel» (эта кнопка недоступна, пока не нажата кнопка «Показать»).

Отчет: **Хронологический по состояниям**

С даты: 2010-09-27 00:00:00

По дату: 2010-09-27 23:59:59

Пользователь 1
 Пользователь 2
 Пользователь 3

Показать

Хронологический отчет по состояниям оператора: Пользователь 1

Вывести в Excel

Состояние	Начало интервала	Конец интервала	Продолжительность
Ожидает звонка	2010-09-27 13:24:58	2010-09-27 13:25:01	00:00:03
op_outbound	2010-09-27 13:25:01	2010-09-27 13:25:51	00:00:50
Вызывается	2010-09-27 13:25:51	2010-09-27 13:25:57	00:00:06
op_outbound	2010-09-27 13:25:57	2010-09-27 13:26:27	00:00:30
Не в сети	2010-09-27 13:26:27	2010-09-27 13:26:28	00:00:01
Ожидает звонка	2010-09-27 13:26:28	2010-09-27 13:26:51	00:00:23
Вызывается	2010-09-27 13:26:51	2010-09-27 13:26:54	00:00:03

Откроется таблица, в которой все данные уже автоматически распределены по соответствующим столбцам.

	A1	Хронологический отчет по состояниям оператора: Пользова			
	A	B	C	D	E
1	Хронологический отчет по состояниям оператора: Пользователь 1				
2					
3	С даты:	27.09.2010 0:00			
4	По дату:	27.09.2010 23:59			
5					
6	Состояние	Начало интервала	Конец интервала	Продолжительность	
7	Ожидает звонка	27.09.2010 13:24:58	27.09.2010 13:25:01	00:00:03	
8	op_outbound	27.09.2010 13:25:01	27.09.2010 13:25:51	00:00:50	
9	Вызывается	27.09.2010 13:25:51	27.09.2010 13:25:57	00:00:06	
10	op_outbound	27.09.2010 13:25:57	27.09.2010 13:26:27	00:00:30	
11	Не в сети	27.09.2010 13:26:27	27.09.2010 13:26:28	00:00:01	
12					

2.10.3 Оповещение о пропущенных/успешных вызовах

Описание

При автоматическом распределении вызовов (ACD) на группу система может отправлять уведомления обо всех пропущенных и/или успешных вызовах на адрес электронной почты, указанный супервизором.

Зачем

Уведомления о пропущенных вызовах позволяют отследить потерянные вызовы в Call-центр, для оперативного реагирования на отсутствие операторов. Уведомления об успешных вызовах позволяют супервизору получать информацию об обслуженных вызовах, включая файл записи.

Как это работает

Система отслеживает пропущенные и обработанные вызовы в Call-центре и организует отправку уведомлений на электронный адрес супервизора.

Как начать пользоваться

Для того чтобы система отправляла уведомления обо всех пропущенных или обо всех успешных вызовах, супервизору на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры группы» в настройках оповещений нужно:

- указать адрес электронной почты, на которую будут приходить уведомления;
- поставить галочку в нужных строках («Оповещать о пропущенных» и/или «Оповещать об успешных»).

Настройки оповещений	
Адрес e-mail	<input type="text" value="group1@mycompany.ru"/>
Вариант отправки на e-mail	<input type="text" value="Ссылкой"/>
Уведомлять о голосовых сообщениях	<input checked="" type="checkbox"/>
Оповещать о пропущенных	<input checked="" type="checkbox"/>
Оповещать об успешных	<input checked="" type="checkbox"/>



www.akado-telecom.ru

+7 (495) 411-71-71

2.10.4 Массовая рассылка сообщений операторам

Описание

Сообщение с важными новостями можно отправить отдельным сотрудникам (или, при необходимости, сразу всей группе) прямо из панели администратора. Сотрудники увидят его в правом окне софтфона и должны будут подтвердить его прочтение вводом своего пароля. Супервизор впоследствии сможет проконтролировать прочтение сообщения операторами.

Зачем

Для того чтобы сообщить операторам важную информацию, администратор может сделать массовую рассылку сообщений. При этом он затратит минимум времени на информирование сотрудников и в любой момент сможет узнать, кто из операторов прочитал сообщение, а кто нет.

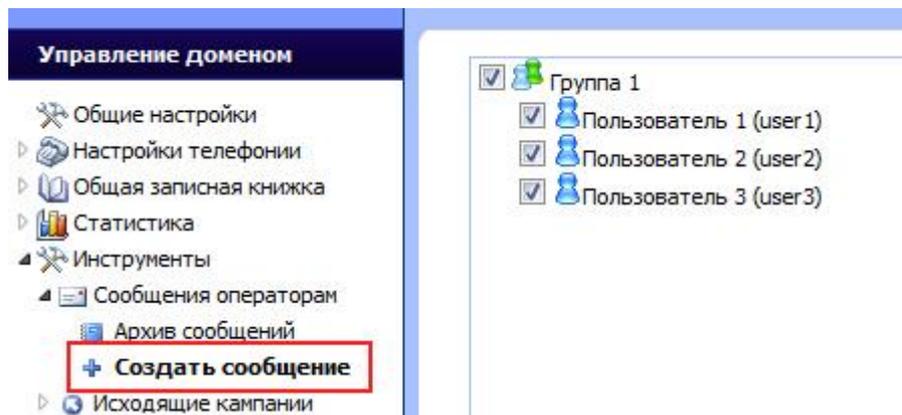
Как это работает

Администратор через web-интерфейс выполняет рассылку сообщений операторам. Эти сообщения операторы видят в софтфонах и должны подтвердить их прочтение вводом своего пароля. Администратор может просмотреть, кто из операторов прочитал сообщение, а, при необходимости, это сообщение может удалить.

Если администраторов несколько, узнать, кто из них выполнил рассылку сообщений, можно в «Журнале операций» на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Журнал операций».

Как начать пользоваться

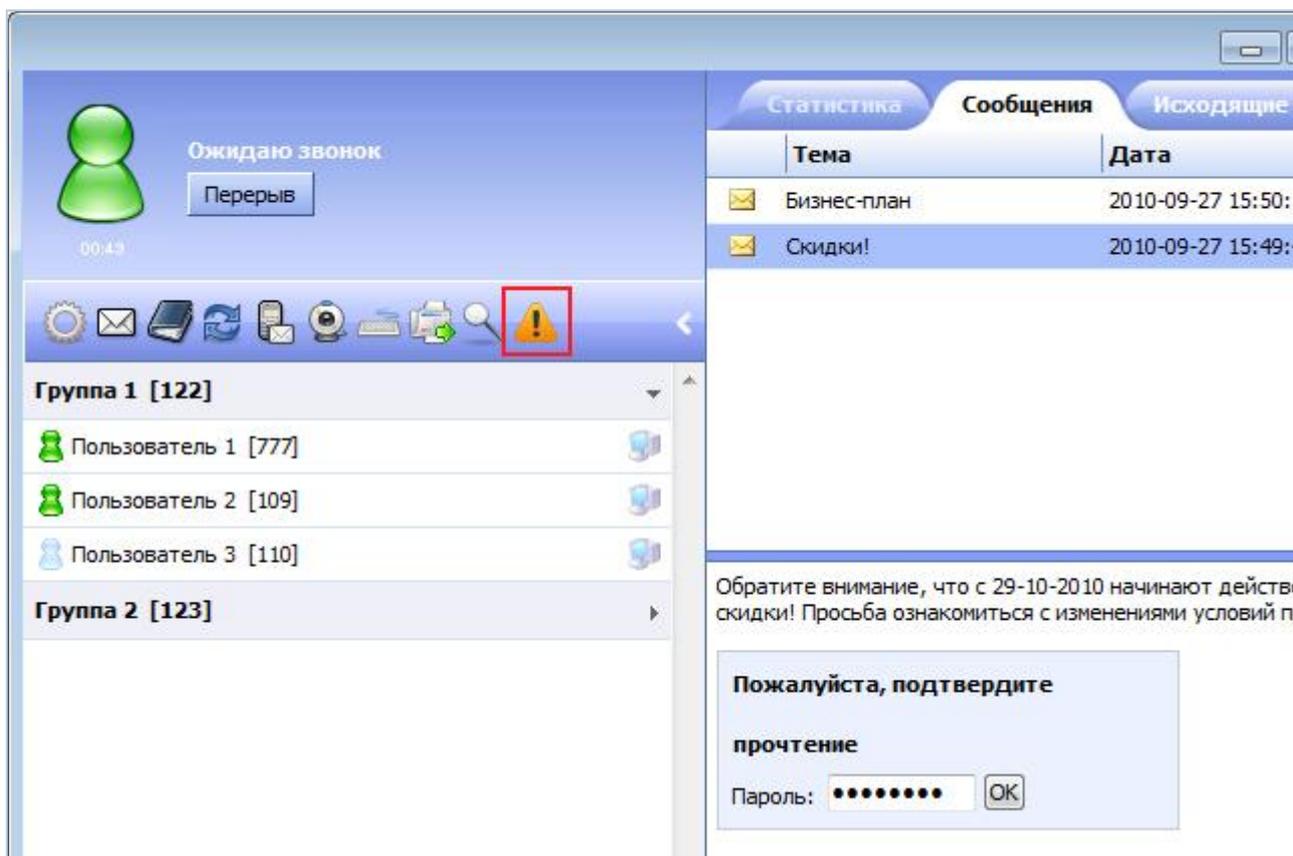
Администратор может создать сообщение для массовой рассылки операторам на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Сообщения операторам/ Создать сообщение». Для этого ему нужно отметить галочкой тех операторов (или сразу всю группу операторов), кому он хочет это сообщение отправить,



а также ввести заголовок и сам текст сообщения.

Заголовок	Скидки!
Сообщение	Обратите внимание, что с 29-10-2010 начинают действовать скидки! Просьба ознакомиться с изменениями условий продаж...
<input type="button" value="Отправить"/>	

После того как администратор отправит сообщение, в панели управления рабочего места оператора замигает иконка ⚠. При нажатии на иконку в правом окне софтбокса отобразится вкладка «Сообщения». Здесь оператор может просмотреть пришедшие ему сообщения с указанием темы, даты и времени отправки.



The screenshot shows the operator's workstation interface. On the left, there is a status bar with a green person icon, the text "Ожидая звонок" (Waiting for call), and a "Перерыв" (Break) button. Below this is a toolbar with various icons, including a yellow warning triangle icon highlighted with a red box. The main area is divided into two panes. The left pane shows a list of groups and users: "Группа 1 [122]" with three users (Пользователь 1 [777], Пользователь 2 [109], Пользователь 3 [110]) and "Группа 2 [123]". The right pane shows a "Сообщения" (Messages) tab with a table of messages:

Тема	Дата
Бизнес-план	2010-09-27 15:50:...
Скидки!	2010-09-27 15:49:...

Below the table, the text of the selected message is displayed: "Обратите внимание, что с 29-10-2010 начинают действовать скидки! Просьба ознакомиться с изменениями условий пр...". At the bottom of the right pane, there is a dialog box with the text "Пожалуйста, подтвердите прочтение" (Please confirm reading) and a "Пароль:" field with a masked password and an "OK" button.

Если оператор кликнет левой кнопкой мыши по названию сообщения, в нижней части окна отобразится текст этого сообщения, а также запрос о его

подтверждении. После того как оператор подтвердит прочтение сообщения вводом своего пароля, сообщение будет отмечено как прочитанное (иконка рядом с названием темы сообщения сменится с ✉ на 📧).

Иконка ⚠ перестанет мигать и исчезнет с панели управления только после того, как оператор подтвердит прочтение всех пришедших ему сообщений.

Просмотреть, кто прочитал сообщение, а кто нет, администратор может на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Сообщения операторам/ Архив сообщений». Для этого в списке сообщений кликом мышки следует выбрать название нужного сообщения - отобразится текст сообщения и список операторов, которым оно было разослано. Статус прочтения сообщения («Прочел»/ «Не прочел») будет указан напротив имени каждого оператора.

Заголовок	Дата		Имя	Логин	Статус
Бизнес-план	2010-09-27 15:50:11	✘	Пользователь 1	user1	Прочел
Скидки!	2010-09-27 15:49:46	✘	Пользователь 2	user2	Не Прочел
			Пользователь 3	user3	Не Прочел

Обратите внимание, что с 29-10-2010 начинают действовать скидки!
Просьба ознакомиться с изменениями условий продаж...

2.10.5 Вторжение в разговор (Intrusion)

Описание

Администратору доступны следующие виды вторжения в разговор оператора с внешним абонентом: прослушивание, обучение и конференция.

Зачем

Для того чтобы администратор мог проверить, как справляются сотрудники его компании с поставленными перед ними задачами, он может во время разговора оператора с клиентом прослушать разговор. При необходимости администратор может помочь оператору, давая подсказки по решению проблемы клиента.

Как это работает

Администратор заходит в статистику реального времени, где может проследить за статусами операторов выбранной группы. Если оператор разговаривает с клиентом, администратор может прослушать их разговор, выбрав один из режимов:

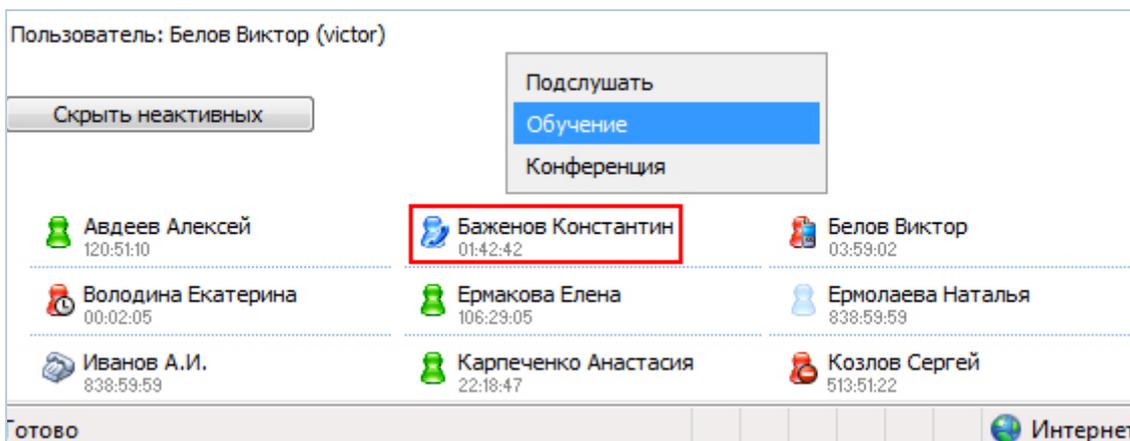
- прослушать (при этом оператор и клиент не замечают администратора);
- обучение (администратор может что-то говорить оператору, клиент этого не услышит);
- конференция (все, что говорит администратор, слышит и оператор, и клиент).

После выбора нужного режима система в соответствии с настройками (порядок дозвона, рабочие часы, ограничение черным/ белым списком) начнет звонить на контактные номера администратора. При этом если вызов поступит на программный телефон, то прием вызова осуществится автоматически (т.е. оператору не нужно будет куда-то нажимать для того, чтобы ответить на вызов, поступивший на его программный телефон).

Как начать пользоваться

Администратору нужно зайти на вкладку «Управление доменом/ Статистика/ Статистика реального времени/ По операторам».

Когда оператор обслуживает вызов, поступивший на группу, рядом с его именем отображается иконка . Кликнув по имени оператора правой кнопкой мышки, администратор из появившегося контекстного меню может выбрать одно из действий: подслушать, обучение, конференция.



Пользователь: Белов Виктор (victor)

Скрыть неактивных

- Подслушать
- Обучение
- Конференция

 Авдеев Алексей 120:51:10	 Баженев Константин 01:42:42	 Белов Виктор 03:59:02
 Володина Екатерина 00:02:05	 Ермакова Елена 106:29:05	 Ермолаева Наталья 838:59:59
 Иванов А.И. 838:59:59	 Карпеченко Анастасия 22:18:47	 Козлов Сергей 513:51:22

отово  Интернет

2.10.6 Отображение статуса операторов в реальном времени через web-интерфейс

Описание

С помощью web-браузера супервизор может видеть статус каждого оператора и контролировать текущую обстановку в call-центре.

Зачем

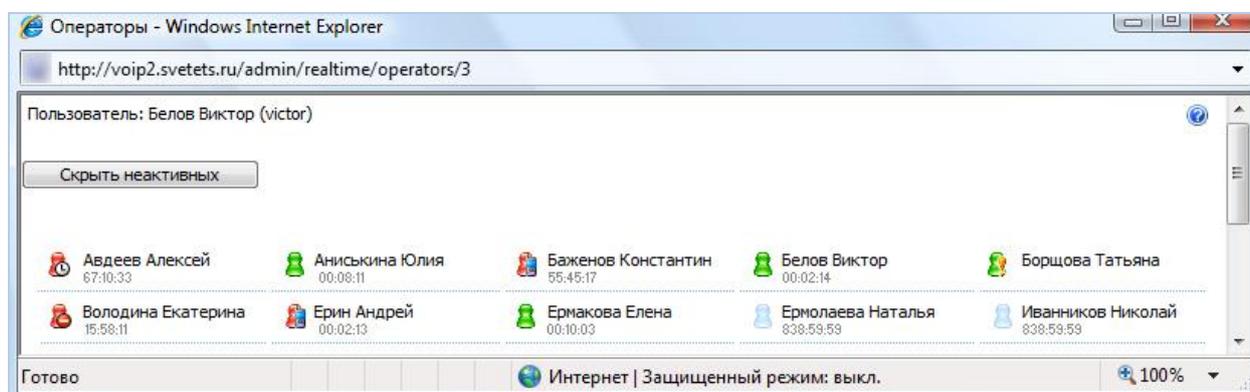
Благодаря статистике реального времени администратор может проследить за количеством свободных и занятых операторов и оценить интенсивность их работы.

Как это работает

Администратор может открыть окно статистики с информацией обо всех зарегистрированных операторах домена на данный момент. Как только статус рабочего места оператора меняется, в окне статистики напротив имени оператора появляется иконка, соответствующая статусу, а также отображается время, которое оператор в данном статусе находится. Обновление информации происходит каждые три секунды.

Как начать пользоваться

Администратор может просмотреть статистику по операторам в реальном времени на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Статистика реального времени/ По операторам». В появившемся окне отображаются все операторы домена, их статусы и время, которое операторы в этих статусах находятся. Неактивных пользователей можно скрыть.



2.10.7 Статистика реального времени по группам

Описание

Статистика реального времени отображает по группам количество свободных и занятых операторов, очередь входящих вызовов и еще несколько важных для контроля работы call-центра параметров.

Зачем

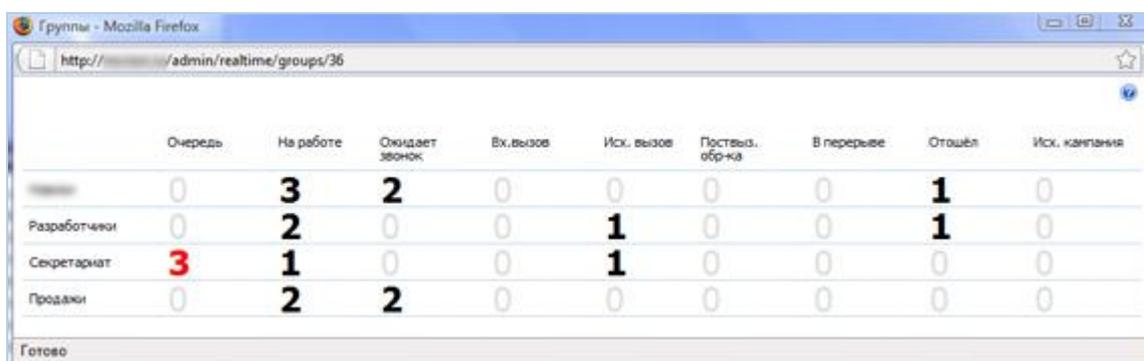
Статистика реального времени позволяет администратору call-центра следить за состоянием очереди вызовов клиентов, а также за количеством операторов, находящихся в том или другом статусе. Благодаря такой информации администратор может проанализировать интенсивность работы сотрудников и, например, принять решение о подключении дополнительных операторов.

Как это работает

Администратор может открыть окно статистики с информацией об очереди вызовов и о статусах операторов каждой группы домена. В соответствии с переходом рабочего места оператора из одного статуса в другой в окне статистики для группы, в которую этот оператор входит, в столбцах статусов меняется количество операторов. Обновление информации происходит каждые три секунды.

Как начать пользоваться

Администратор может просмотреть статистику по группам в реальном времени на вкладке «Управление доменом/ Статистика/ Статистика реального времени/ По группам». В появившемся окне указаны все группы домена, и для каждой группы отображается, сколько операторов в каком статусе находится.



	Очередь	На работе	Ожидает звонок	Вх. вызов	Иск. вызов	Постыш. обр-ка	В перерыве	Отшёл	Иск. канпания
	0	3	2	0	0	0	0	1	0
Разработчики	0	2	0	0	1	0	0	1	0
Секретариат	3	1	0	0	1	0	0	0	0
Продажи	0	2	2	0	0	0	0	0	0

Готово

2.11 CRM

2.11.1 Всплывающая карточка клиента в CRM

Описание

При обслуживании клиента оператор может заполнить форму, содержащую информацию о вызове. Эта информация будет доступна операторам при обслуживании последующих обращений клиента.

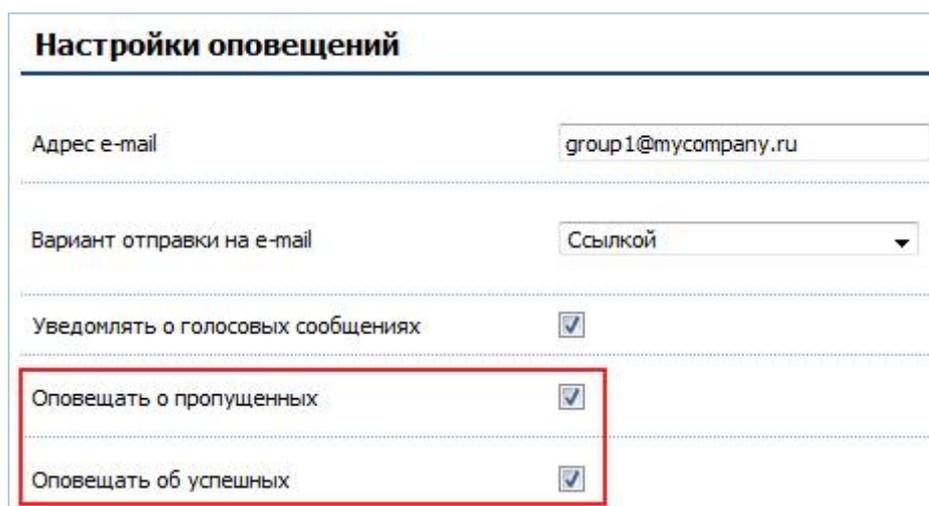
Зачем

Благодаря интеграции CRM-системы с call-центром можно повысить качество обслуживания клиентов, предоставляя сотрудникам доступ через софтфон к подробной информации по клиентам и давая им возможность добавлять и редактировать данные во время разговора.

Как это работает

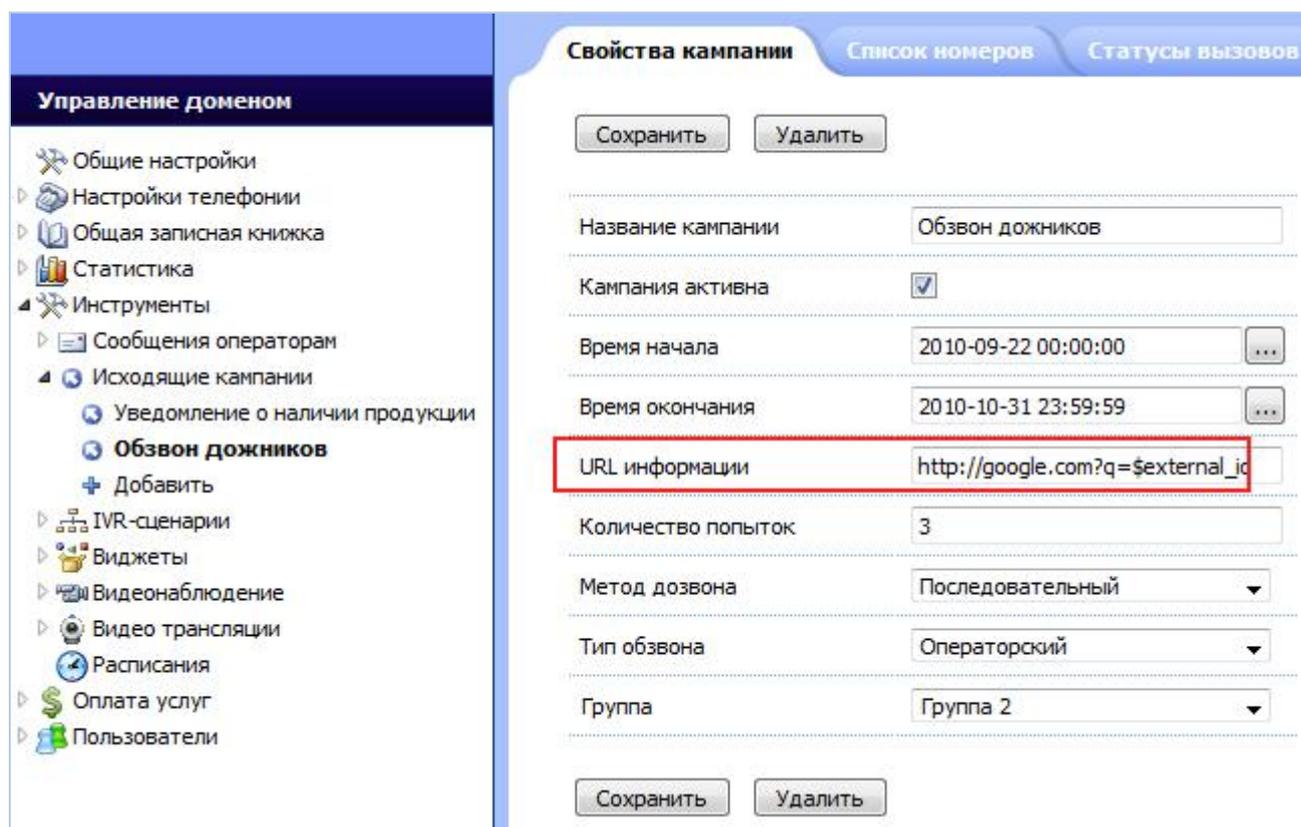
1. Для того чтобы карточка клиента всплывала во время обслуживания вызова, поступившего на внешний номер группы, администратору на вкладке «Управление доменом/ Пользователи/ <Название группы>/ Параметры» в строке URL информации нужно задать адрес web-страницы CRM-системы. При этом в URL можно использовать следующие маркеры:

- \$name (заменяется на логин оператора);
- \$pass (заменяется на пароль оператора);
- \$phone (заменяется на номер телефона входящего вызова).



Настройки оповещений	
Адрес e-mail	<input type="text" value="group1@mycompany.ru"/>
Вариант отправки на e-mail	<input type="text" value="Ссылкой"/>
Уведомлять о голосовых сообщениях	<input checked="" type="checkbox"/>
Оповещать о пропущенных	<input checked="" type="checkbox"/>
Оповещать об успешных	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Для того чтобы карточка клиента всплывала во время исходящей кампании, администратору при создании исходящей кампании или на странице «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Свойства кампании» в строке «URL информации» нужно задать адрес web-страницы CRM-системы, которая будет отображаться в программных телефонах операторов.



The screenshot shows the 'Свойства кампании' (Campaign Properties) configuration page. The left sidebar contains a navigation menu under 'Управление доменом' (Domain Management) with options like 'Общие настройки', 'Настройки телефонии', 'Общая записная книжка', 'Статистика', 'Инструменты', 'Сообщения операторам', 'Исходящие кампании', 'Уведомление о наличии продукции', 'Обзвон дождников', 'Добавить', 'IVR-сценарии', 'Виджеты', 'Видеонаблюдение', 'Видео трансляции', 'Расписания', 'Оплата услуг', and 'Пользователи'. The main content area has three tabs: 'Свойства кампании' (selected), 'Список номеров', and 'Статусы вызовов'. Below the tabs are 'Сохранить' and 'Удалить' buttons. The form contains the following fields:

- Название кампании: Обзвон дождников
- Кампания активна:
- Время начала: 2010-09-22 00:00:00
- Время окончания: 2010-10-31 23:59:59
- URL информации: **http://google.com?q=\$external_id** (highlighted with a red box)
- Количество попыток: 3
- Метод дозвона: Последовательный
- Тип обзвона: Операторский
- Группа: Группа 2

At the bottom of the form, there are 'Сохранить' and 'Удалить' buttons.

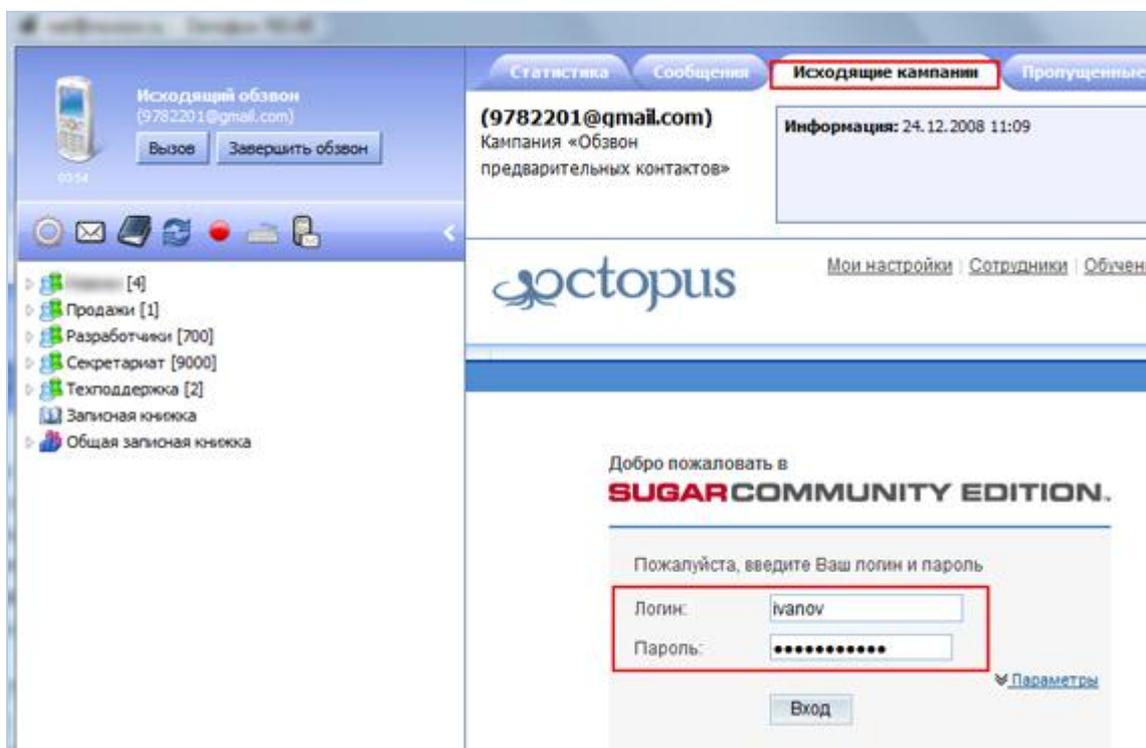
Если нужно, чтобы для каждого клиента отображалась персональная страница, администратору следует:

- на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Список номеров» загрузить файл, в котором для каждого клиента указан внешний идентификатор;

- на вкладке «Управление доменом/ Инструменты/ Исходящие кампании/ <Название кампании>/ Свойства кампании» в поле «URL информации» в нужном месте дописать параметр «%id%». Этот маркер в строке URL будет заменен на идентификатор клиента, указанный в файле, загруженном в исходящую кампанию.

Как начать пользоваться

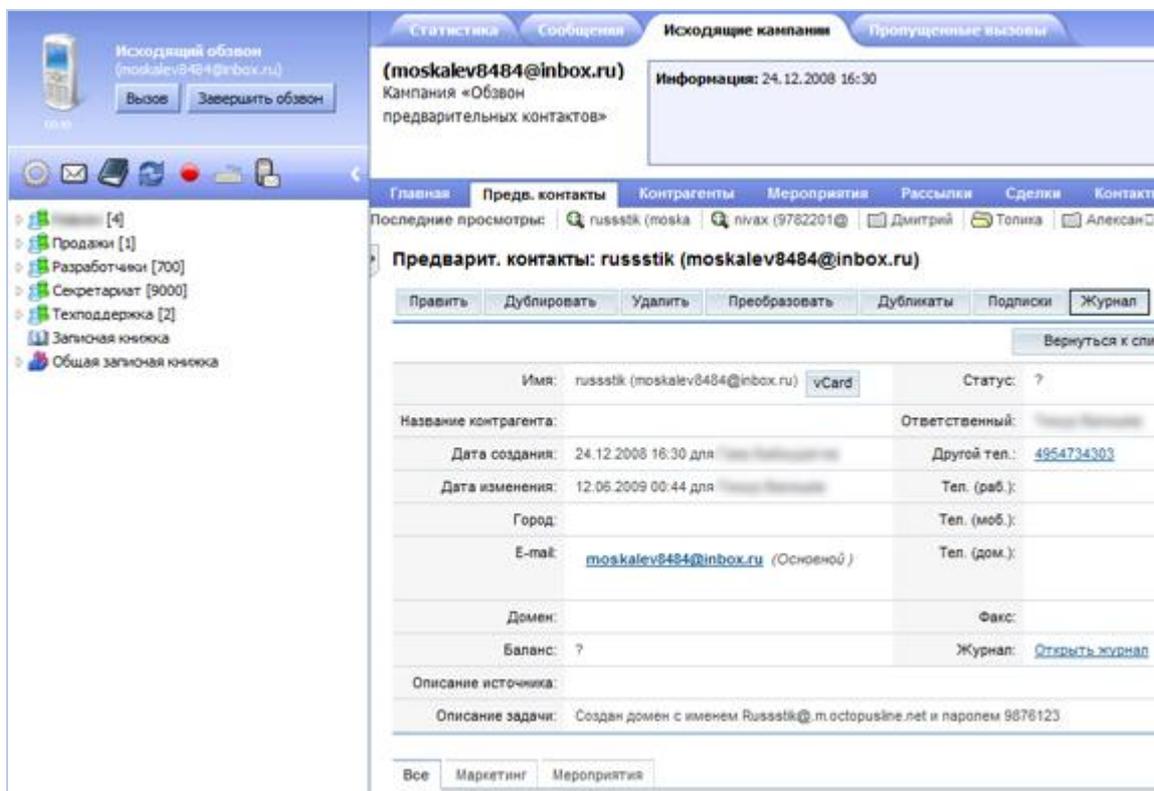
Оператор на вкладке «Исходящие кампании» своего программного телефона нажимает «Начать обзвон», после чего появляется окно «CRM». В данном окне оператору нужно пройти регистрацию, введя свой логин и пароль.



После прохождения регистрации карточка с данными клиента будет отображаться:

1. во время обслуживания вызова, поступившего на внешний номер группы;
2. во время исходящей кампании при обзвоне клиентов (будет отображаться карточка с данными того клиента, которому система предлагает совершить вызов).

В карточке могут быть указаны все контакты клиента; мероприятия, которые необходимо провести с данным клиентом; а также история его обращений и другая информация.



The screenshot displays the Akado Office CRM interface. On the left is a sidebar with navigation icons and a list of folders: [4], Продажи [1], Разработчики [700], Секретариат [9000], Техподдержка [2], and Общая записная книжка. The main window shows a contact record for **(moskalev8484@inbox.ru)** under the 'Исходящие кампании' (Outgoing Campaigns) tab. The contact is associated with the campaign 'Обзвон предварительных контактов'. The record includes fields for Name, Title, Creation Date (24.12.2008 16:30), Change Date (12.05.2009 00:44), City, Email (moskalev8484@inbox.ru), Domain, Balance (?), and Description of the source and task. A 'vCard' button is visible next to the name. The 'Описание задачи' (Task Description) field contains: 'Создан домен с именем Russtik@.m.octopusline.net и паролем 9876123'. At the bottom, there are tabs for 'Все', 'Маркетинг', and 'Мероприятия'.

В зависимости от заданных администратором прав оператор может добавлять и редактировать данные. С базой данных могут работать все операторы одновременно.